

*Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»*

ИНСТИТУТ КОСМИЧЕСКИХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу в форме
бакалаврской работы по теме
«Разработка автоматизированной информационной системы взаимодействия
с клиентами студии «Divine Nails»»
Студента гр. КИ 12-15 Б Михеевой Екатерины Олеговны

Цель и задачи, поставленные на начальном этапе выпускной квалификационной работы (ВКР) «Разработка автоматизированной информационной системы взаимодействия с клиентами студии «Divine Nails»», Е. О. Михеевой выполнены в полной мере.

В процессе выполнения ВКР автором были использованы полученные знания и приобретенные навыки в разработке информационных систем. Был выполнен большой объем работ в области изучения информационных систем и технологий в индустрии красоты, реализации в программных системах. Разработаны функциональные возможности web-сайта в рамках проведения маркетинговых мероприятий для привлечения и удержания клиентов.

Проведенный автором анализ предметной области позволяет выявить проблемы и актуальность работы. Обзор программных средств связи с клиентом послужил выбору программного обеспечения для салона красоты «Divine Nails».

Планируется внедрение разработанной автором информационной системы, что послужит развитию и повышению рейтинга салона красоты среди его целевой аудитории.

Выводы по главам обоснованы и аргументированы. Пояснительная записка соответствует требованиям, замечания устранены. Это позволяет

считать, что ВКР заслуживает оценки «Отлично», а ее автор, Екатерина Олеговна Михеева заслуживает присвоения квалификации «бакалавр» по направлению 09.03.02 (*профилю подготовки: 09.03.02.05 Информационные технологии в административном управлении*).

Руководитель ВКР

канд. техн. наук., доцент кафедры СИИ ИКИТ СФУ

подпись, дата

Д. А. Перфильев

График выполнения выпускной квалификационной работы

Таблица 1 – График выполнения этапов ВКР

Наименование этапа	Срок выполнения этапа	Результат выполнения этапов	Примечание руководителя (отметка о выполнении этапа)
Ознакомление с целью и задачами работы	1-ая неделя обучения	Краткое эссе по теме ВКР	Выполнено
Сбор литературных источников (библиотеки)	2-ая неделя обучения	Список источников литературы (не менее 30 наименований включающий книги, монографии, справочники)	Выполнено
Анализ собранных литературных источников	3-4 -ая недели обучения	Реферат о проблемно-предметной области	Выполнено
Сбор данных и анализ возможностей систем аналогичных проектируемой	5-6 -ая недели обучения	Краткая характеристика круга задач, решаемых аналогами проектируемой системы	Выполнено
Уточнение и обоснование актуальности цели и задач ВКР	7-ая неделя обучения	Окончательная формулировка цели и задач ВКР	Выполнено
Подготовка доклада и презентации по теме ВКР	8-ая неделя обучения	Доклад с презентацией по теме ВКР (на кафедре)	Выполнено

Окончание таблицы 1			
Формирование обзорной части ВКР	9-10-ая неделя обучения	Обзорная часть ВКР	Выполнено
Решение первой задачи ВКР	11-ая неделя обучения	Доклад и презентация по первой задачи ВКР	Выполнено
Решение второй задачи ВКР	12-ая неделя обучения	Доклад и презентация по второй задачи ВКР	Выполнено
Решение третьей задачи ВКР	13-ая неделя обучения	Доклад и презентация по третьей задачи ВКР	Выполнено
Компоновка отчета по результатам решения задач ВКР	14-16-ая неделя обучения	Отчет по результатам решения задач ВКР	Выполнено
Нормоконтроль (Н/К)	17-ая неделя обучения	Пояснительная записка, презентация и иные демонстрационные средства ВКР	
Предварительная защита результатов ВКР	18-ая неделя обучения	Доклад и презентация по результатам дипломной работы	
Защита ВКР	19-ая неделя	Доклад и презентация по результатам дипломной работы	

Студент гр. КИ12-15Б

Е. О Михеева

Руководитель ВКР

Д. А. Перфильев

Должность: канд. техн. наук., доцент кафедры СИИ ИКИТ СФУ.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт космических и информационных технологий

Кафедра систем искусственного интеллекта

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Г. М. Цибульский

подпись

« _____ » _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Студентке Михеевой Екатерине Олеговне

Группа КИ12-15Б, направление подготовки 09.03.02
«Информационные системы и технологии», профиль 09.03.02.05
«Информационные системы и технологии в административном
управлении».

Тема выпускной квалификационной работы: Разработка
автоматизированной информационной системы взаимодействия с клиентами
студии «Divine Nails»

Утверждена приказом по университету № 5858/с от 04.05.2016.
Руководитель ВКР Д.А. Перфильев, преподаватель кафедры
СИИ ИКИТ СФУ.

Исходные данные к ВКР — положение о практике обучающихся,
осваивающих основные профессиональные образовательные программы
среднего профессионального образования в Федеральном государственном
автономном образовательном учреждении высшего образования «Сибирский
федеральный университет», принятое на заседании ученого совета —
протокол №8 от 30.09.2013.

Перечень разделов ВКР:

1. Обзор предметной и проблемной области;
2. Анализ существующих технологий для разработки ИС;
3. Проектирование автоматизированной информационной системы; Перечень
графического материала: презентация «Автоматизация
организационных процессов в автошколе».

Руководитель ВКР _____

Д. А. Перфильев

Задание принял к исполнению _____

Е. О. Михеева «

____ » _____ 2016г.

**Заявление о согласии выпускника на размещение выпускных
квалификационных работ в электронном архиве ФГАОУ ВО СФУ**

1 Я, Михеева Екатерина Олеговна, студентка Института Космических и информационных технологий гр. КИ 12 – 15Б Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский федеральный университет» (далее – ФГАОУ ВО СФУ), разрешаю ФГАОУ ВО СФУ безвозмездно воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему: «Разработка автоматизированной информационной системы взаимодействия с клиентами студии «Divine Nails»» в открытом доступе на веб-сайте СФУ, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе (далее – ВКР) из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную работу.

2 Я подтверждаю, что выпускная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт космических и информационных технологий

Кафедра систем искусственного интеллекта

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Г. М. Цибульский

« _____ » _____ 20 ____ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.02.05 «Информационные системы и технологии в административном
управлении»

Разработка автоматизированной информационной системы взаимодействия с
клиентами студии «Divine Nails»

Руководитель _____ канд. техн. наук., доцент кафедры СИИ
подпись, дата
ИКИТ СФУ Д. А. Перфильев

Выпускник _____ Е. О. Михеева
подпись, дата

Нормоконтроль _____ М. А. Аникьева
подпись, дата

Красноярск 2016
СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Анализ информационных технологий и систем в индустрии красоты	4
1.1 Анализ сайтов салонов красоты	4
1.2 Документооборот салонов красоты	8
1.3 Анализ программного обеспечения для салонов красоты	10
1.4 Анализ поисковых запросов	16
1.5 Вывод по главе 1	19
2 Студия красоты « <i>Divine Nails</i> »	20
2.1 Общие сведения об организации.....	20
2.2 Документооборот студии красоты « <i>Divine Nails</i> »	23
2.3 Проектирование web-сайта студии красоты « <i>Divine Nails</i> »	25
2.4 Вывод по главе 2	35
Заключение.....	36
Список использованных источников	37
Приложение А Плакаты презентации	38

ВВЕДЕНИЕ

Разработка информационной системы для студии «Divine Nails» является решением таких проблем, как отсутствие автоматизации процессов взаимодействия клиента и салона, а так же неавтоматизированного документооборота.

Работа актуальна на сегодняшний день потому что, в настоящее время салонный бизнес получает активное развитие, как в крупных, так и в малых городах страны.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка автоматизированной информационной системы для студии «Divine Nails». Исходя из этого, сформированы следующие задачи:

- 1) анализ информационных технологий и систем индустрии красоты;
- 2) построение алгоритма информационной системы для студии красоты «Divine Nails»;
- 3) разработка дизайна и эргономики web-сайта студии красоты «Divine Nails».

Для решения задач выполнены функции автоматизации документооборота в студии «Divine Nails» и привлечения клиентов с помощью Интернет ресурсов.

1 Анализ информационных технологий и систем в индустрии красоты

1.1 Анализ сайтов салонов красоты

Действенным средством реализации коммуникационной политики организации является создание его электронного представительства в сети Интернет.

Для проведения анализа в развитии индустрии продвижения салонов красоты в области новых сетевых технологий, следует провести обзор в сети Интернет. Следует отметить, что главным Интернет ресурсом являются страницы в социальных сетях, а на втором месте разработанные web-сайты крупных известных салонов красоты, либо Nail-студий или их сетей по нашей стране. Большинство, а именно 75 % сайтов салонов красоты являются сайтами-визитками; 25 % – корпоративные сайты; 84 % имеют открытый доступ, 16 % – сайты, к которым имеют доступ только зарегистрированные пользователи [1].

Главной целью создания web-сайта для салона красоты является разработка маркетинговой стратегии.

Для салона красоты web-сайт является средством информации и средством рекламы, но далеко не каждый является средством связи с клиентом. В связи с этим необходимо проведение анализа аналогов программ и web-сайтов, созданных для салонов красоты из разных городов страны.

После анализа технических данных сайтов конкурентов, можно улучшить тактику раскрутки собственного web-сайта. Мощность глобальной сети Интернет в широком смысле может позволить не только найти и привлечь клиентскую базу, но и продвинуть организацию на российском рынке, а так же вывести на мировой уровень.

Анализ сайта конкурентов производится по следующим пунктам:

1) проверка уровня внутренней оптимизации. Сбор следующей информации: анализ контента сайта, оптимизация целевых страниц и текста, заполнение тегов.

2) наличие внешних ссылок к сайтам конкурентов. Получение данных о параметрах внешней оптимизации, а именно какие внешние ссылки и куда идут от доноров, какого уровня эти площадки, с каких страниц они идут, информация об анкор-листах;

3) анализ конкуренции сайтов соперников и поискового продвижения по конкретному ключевому запросу.

Одним из важнейших элементов всякой теории рынка выступает понятие конкуренции, которое, несомненно, заслуживает специального рассмотрения и в сфере индустрии красоты.

Конкуренция – соперничество на каком-либо поприще между отдельными лицами, заинтересованными в достижении одной и той же цели, в частности, между салонами красоты за клиентов и большую долю прибыли.

На рисунке 1 изображена главная страница салона красоты «Lukky».

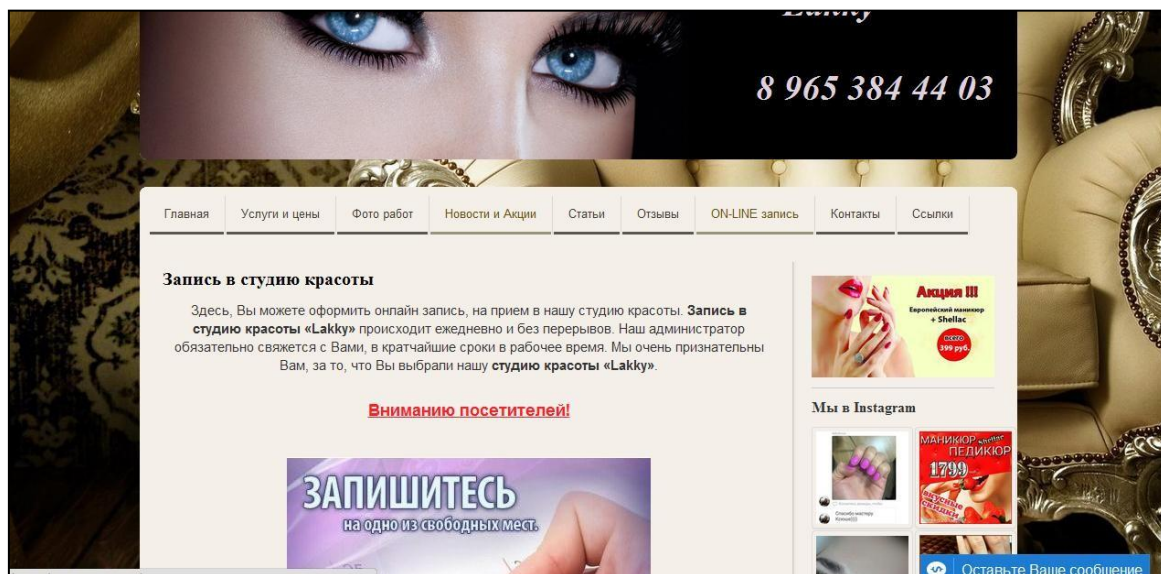


Рисунок 1 – Главная страница web-сайта салона красоты «Lukky»

Ссылка на «Акции» представляет из себя рекламный ход компании, чаще он в виде всплывающих окон для привлечения большего внимания клиентов.

Сеть студий маникюра «Лены Лениной» является самой крупной в России – более 10 городов. В сравнении со многими другими, web-сайт выделяется яркими цветовыми решениями, доступным и интересным меню. Главная страница web-сайта студии маникюра «Лены Лениной» представлена на рисунке 2.

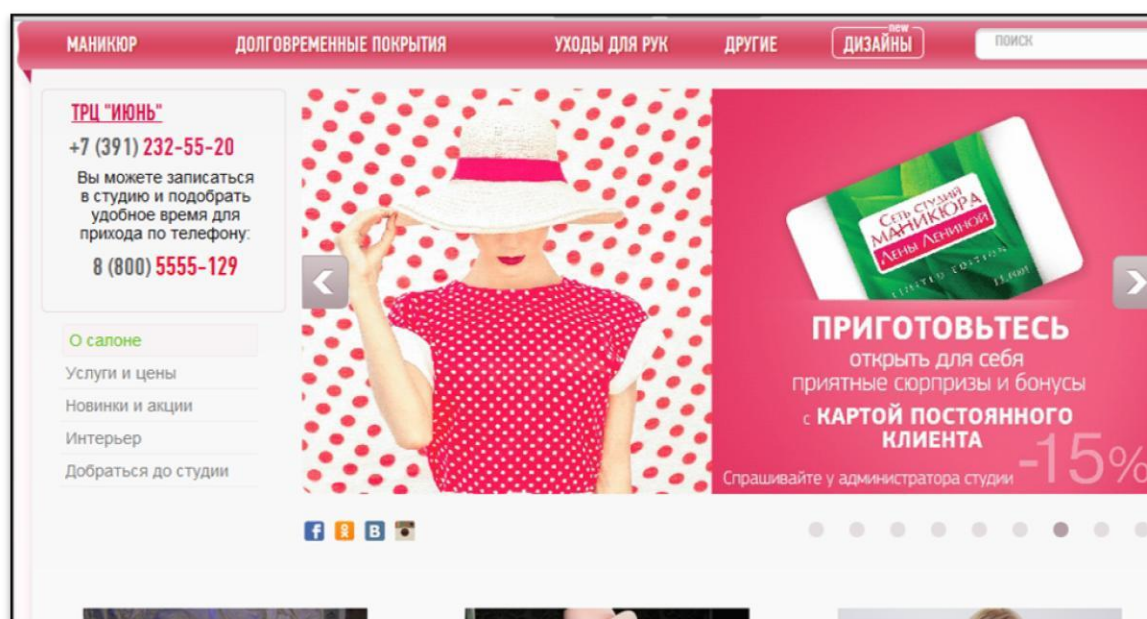


Рисунок 2 – Главная страница Web-сайта сети студий маникюра «Лены Лениной»

«Онлайн-запись на процедуру» является средством обратной связи с клиентом. С развитием информационных технологий, мобильных устройств и доступности Интернета, все больше людей делают покупки или находят необходимую информацию во всемирной сети. Внедрение сервиса по «Онлайн-записи» клиентов позволяет дополнить сайт полезной функцией, позволяющей клиентам самостоятельно бронировать услуги и планировать удобное для себя время посещения вашего предприятия.

Для студии маникюра и педикюра «Шоколад» производится по следующим пунктам:


- 1) выбор пола (женский, мужской);
- 2) выбор даты (календарь);
- 3) выбор услуги (исходя из 1 пункта);
- 4) выбор специалиста (Фамилия и Имя мастера);
- 5) выбор времени (предлагаемые часы, минуты); Оформление

записи выполняется с помощью заполнения пунктов:

- 1) имя;
- 2) номер телефона;
- 3) адрес электронной почты;
- 4) пользовательское соглашение.

На сайте студии маникюра и педикюра «Шоколад» «Онлайн-запись» представлена на рисунке 3.

1. Выбрать дату, в эти дни работает «Лариса Широких»

Услуги для женщин  [Изменить](#)

Март Апрель

Чт 24 Пт 25 Сб 26 Вс 27 Пн 28 Вт 29 Ср 30 Чт 31 Пт 01 Сб 02 Вс 03 Пн 04 Вт 05 Ср 06 =>

2. Выбрать услуги:


Маникюр&Педикюр

▼ Маникюр

- ☐ Классический 1000р.
- ☐ Аппаратный 1000р.
- ☐ Бразильский 350р.
- ☐ Покрытие Shellac 500р.
- ☐ Покрытие French 350р.
- ☐ Покрытие Shellac 1000р.
- ☒ Классический+Shellac 1200р.
- ☐ Горячий 500р.
- ☐ Маникюр + Shellac 1200р.
- ☐ Массаж рук 300р.
- ☐ Покрытие лаком 100р.
- ☐ Покрытие French 100р.
- ☐ Снятие лака 50р.
- ☐ Дизайн ногтей от 100р.
- ☐ Лечебное покрытие 100р.
- ☐ Лечение ИВХ 500р.
- ☐ Слайдер дизайн (наклейки) 50р.
- ☐ Рисунок (краской) 100р.

3. Выбрать специалиста и время:

Мастер ногтевого сервиса

 Лариса Широких
Топ-мастер

Продолжительность услуг:
1 час 15 минут

09:00 — 09:30	09:30 — 10:00
10:00 — 10:30	10:30 — 11:00
11:00 — 11:30	11:30 — 12:00
12:00 — 12:30	12:30 — 13:00
13:00 — 13:30	13:30 — 14:00
14:00 — 14:30	14:30 — 15:00
15:00 — 15:30	15:30 — 16:00
16:00 — 16:30	16:30 — 17:00
17:00 — 17:30	17:30 — 18:00
18:00 — 18:30	18:30 — 19:00
19:00 — 19:30	19:30 — 20:00
20:00 — 20:30	20:30 — 21:00

4. Оформить запись:

Ваша запись

Дата: 25 марта 2016

Услуга: Маникюр / Классический+Shellac / [75 минут, 1200р.] ☐

К кому: Лариса Широких ☐

Время: Итого: 1 час 15 минут, 1200 р.

Имя*:

Телефон*:

Email*:

Прим.:

* — поля обязательны для заполнения

☒ Я согласен(на) на использование моих персональных данных. [Пользовательское соглашение](#)

Рисунок 3 – Функция «Онлайн-запись», web-сайт студии маникюра и педикюра «Шоколад»

Обзор зарубежных сайтов салонов красоты позволяет изъять для себя новое при создании собственного web-сайта. Одним из таких является сайт всемирно известной сети студий красоты «BIGUINE». На данном web-сайте главное дизайнерское решение – масштабность, которая достигается при соблюдении масштабных и пропорциональных закономерностей. На масштабное восприятие форм оказывают влияние зрительные иллюзии. Главная страница web-сайта сети студий красоты «BIGUINE» представлена на рисунке 4.

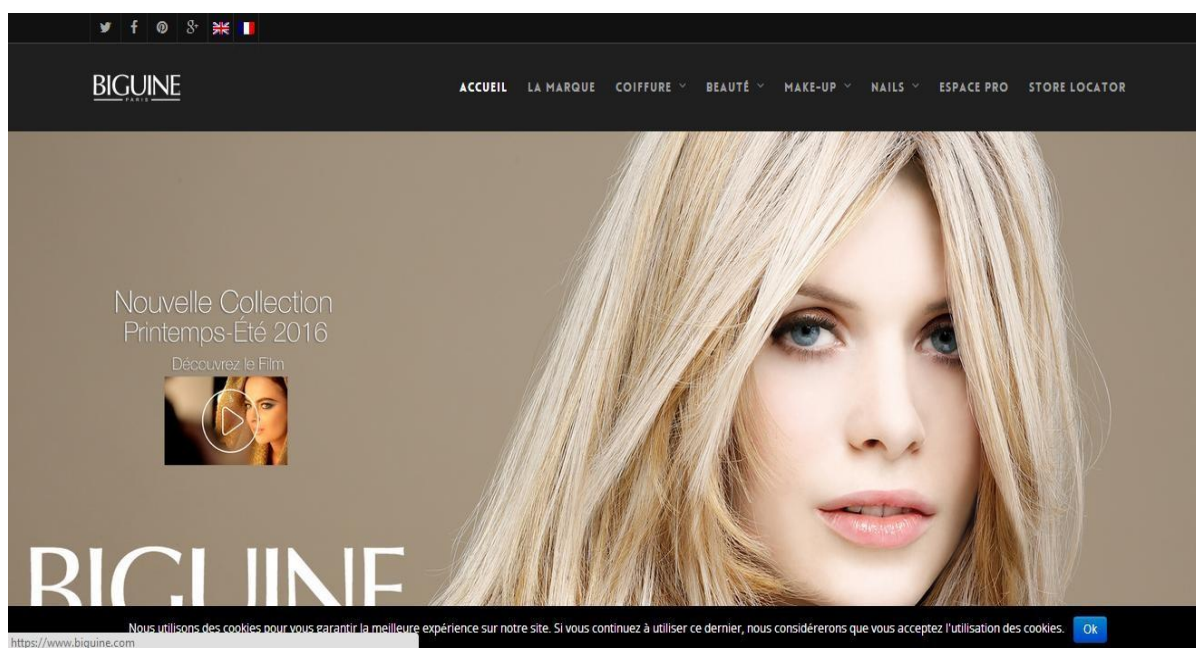


Рисунок 4 – Главная страница web-сайта французской студии красоты «BIGUINE»

1.2 Документооборот салонов красоты

В салонах и студиях красоты используются как автоматизированный так и неавтоматизированный документооборот.

Неавтоматизированный документооборот имеет следующие особенности:

- 1) отсутствие специального обучения сотрудника;
- 2) запись исправление/отметки/просмотр;

- 3) отсутствие базы данных клиентов;
- 4) выполнение записи и пометок в журнале разными способами, приводящее к неслаженной работе;
- 5) требование предельной аккуратности и внимательности от сотрудника;
- 6) отсутствие возможности отслеживания динамики записи клиентов и ведения полной статистики посещений;
- 7) отсутствие возможности организации работы в рамках сети салонов [2].

Автоматизированный документооборот:

Последние несколько лет отмечены постоянным ростом внедряемого в практику делопроизводства качественно нового инструментария работы с документами в организациях – систем электронного документооборота. Изучение их возможностей и особенностей является важной задачей не только с точки зрения внедрения в учебный процесс историко-архивного института, но с позиций изучения источниковедческих особенностей документов, создаваемых и функционирующих внутри подобных систем. Отдельной практически значимой исследовательской проблемой является изучение проблем организации для приёма комплексов документов из этих систем, либо систем в целом, на архивное хранение.

Таким образом, за последние несколько лет инструментарий специалиста в области документационного обеспечения существенно расширился и усложнился и далеко не ограничивается пакетом программ Microsoft Office. Современные системы электронного документооборота не только полностью выполняют его, документооборота, традиционные функции, существенно сберегая время сотрудников и ресурсы организации, но и реализуют новые, ранее недоступные возможности. Например, контекстный поиск в генеральной совокупности документов, либо отслеживание версий документа с сохранением всех их в одном источнике. Наряду с традиционными определениями документами, вводятся в оборот новые понятия, например, поток работ [1].

Особенности автоматизированного документооборота:

- 1) полная прозрачность процесса записи и приема клиентов не только для администратора, но и для мастеров и руководства. Лист записи всегда выглядит красиво, понятно и аккуратно;
- 2) ведение базы клиента и его контактов. Возможность быстрого доступа к информации о клиенте, списком используемых услуг. Анализ посещений салона;
- 3) отслеживание, редактирование, отмена и контроль записей,
- 4) автоматизированное формирование полной статистики по клиентам и по сотрудникам для сравнительного анализа;
- 5) затраты на приобретение и обслуживание программного обеспечения;
- 6) обучение персонала;
- 7) затраты времени на заполнение первичной записи в базу данных;
- 8) сбой программы, который несет за собой потерю отчетов и информации о клиентах [3].

1.2 Анализ программного обеспечения для салонов красоты

В 2006 году автоматизированные программы ведения учетов не пользовались большой популярностью, и их выпускалось мало. В салонах можно было вести учет просто делая в течение дня записи на листочках бумаги, а в конце месяца все эти данные переносить в электронный документ и там обрабатывать.

В сравнении с 2006 годом, посещение заведений, предоставляющих услуги из индустрии красоты значительно повысилось. Стали нужны хорошие, удобные компьютерные программы для ведения всевозможных видов учета в этих салонах. Причем рынок программ должен быть широким, так как салоны красоты имеют разные статусы организации и разные системы налогообложения. В 2016 году на рынке программ для салонов красоты

выставлено несколько десятков различных вариантов. Существуют как самые простые, так и требующие постоянного присутствия и содержания специалиста. Самыми популярными, по статистике являются следующие: «1С: Салон красоты», «СпецСофт», «SALON», «BeautySalon», «AllBarberShop». Для работы с данными программами не обязательно знание бухгалтерии, ведь многие салоны, как и «Divine Nails» работают по упрощенной схеме ведения учета. Использование этих программ позволяет оптимизировать учет предоставленных услуг и реализованных материалов, упростить расчеты с сотрудниками, оперативно получать аналитическую информацию о работе салона [1].

Программа для работы в салоне красоты «SALON»:

В программе не предусмотрена работа со сканерами штрих - кодов, с чековыми принтерами, с кассовыми аппаратами, с устройствами, считывающими информацию с пластиковых карт. Но вся информация, вводимая в программе, помещается в один файл, который надежно защищен паролем и который можно легко скопировать на съемный носитель, перенести на другой компьютер, переслать по электронной почте. Программа изначально разрабатывалась под конкретный салон красоты, но дорабатывалась в дальнейшем и под другие салоны.

Работа над программой велась в тесном взаимодействии с администраторами и руководителями салонов.

Перед разработчиками программы была поставлена задача разбить общее назначение учета на маленькие подзадачи. Эта задача декомпозиции нашла отражение в программе, интерфейс которой выполнен в виде набора вкладок. Каждая вкладка отвечает за свою подзадачу. Главным недостатком программы является отсутствие функции работы в сети салонов красоты, что не позволит при открытии нового кабинета или студии [4].

Пример работы с клиентскими данными в программном обеспечении «SALON» изображен на рисунке 5.

Салон 2.1 - Клиентский учет

Файл Справка Сервис Документы Калькулятор

Создать Открыть Сохранить Выход Калькулятор

Незарегистрированная копия, не более двух мастеров, не более восьми услуг **Активировать**

Предварит. запись: ☐ Время обл. Мастер Клиент Услуга Материалы Склад Отпуск материалов Расходы Начислено Зарплата Счет

Дата: 18.01.2014 Время обл.: 09.00-09.30 Мастер: Токарчук Ольга sergeet Клиент: Авдеева Елена Анатольевна Услуга: стрижка женская Цена без скидки: 400,00 Кол-во: 1 Сумма: 400

Начислено мастеру: 160,00 Процент услуги: 40,00 Процент скидки: 0,00 Цена со скидкой: 400,00 Сумма со ск.: 400,00

Оформить по дате: 18.01.2014 18.01.2014

Установите требуемый процент скидки, потом снова выберите услугу из выпадающего списка.

Дата	Время обл.	Мастер	Клиент	Услуга	Кол-во	Цена	Сумма	Начислено	Процент
18.01.2014	09.00-09.30	Токарчук Ольга сер	Авдеева Елена А	стрижка женская	1	400,00	400,00	160,00	40,00
18.01.2014	10.30-11.00	Токарчук Ольга сер	Авдеева Елена А	аквариумный дизайн	1	60,00	60,00	24,00	40,00
18.01.2014	12.00-12.30	Токарчук Ольга сер	Афонина Людмила	депиляция, бикини	1	600,00	600,00	240,00	40,00
18.01.2014	12.00-12.30	Шенцева Ольга Ана	Батина Ксения В	депиляция, бикини-дизайн	1	1600,00	1600,00	640,00	40,00
18.01.2014	12.30-13.00	Шенцева Ольга Ана	Белкина Дина	депиляция, бедро	1	600,00	600,00	240,00	40,00

Количество таблиц в строке: 2

Ширина таблицы: 216

Выберите из выпадающих списков дату, время, мастера, клиента, услугу, стоимость работы, нажмите "Добавить строку"

Удалить строку Добавить строку Заменить строку

Дата просмотра по мастерам: 18.01.2014

Мастер	Время	Клиент	Услуга	Стоимость услуги
Токарчук Ольга	09.00-09.30	Авдеева Елена	стрижка же	400,00
Токарчук Ольга	10.30-11.00	Авдеева Елена	аквариумный	60,00
Токарчук Ольга	12.00-12.30	Афонина Людмила	депиляция,	600,00
Шенцева Ольга	12.00-12.30	Батина Ксения	депиляция,	1600,00
Шенцева Ольга	12.30-13.00	Белкина Дина	депиляция,	600,00
Шенцева Ольга	15.30-16.00	Бондарева Л.В.	ампульные	600,00

Рисунок 5 – Пример работы в программе «SALON»

Программа для салонов красоты «СпецСофт»:

Программа повышает скорость обслуживания клиентов, оптимизирует рекламную политику, гарантирует сохранность клиентской базы. Так же программа дает возможность работы с клиентскими картами и скидками. Из недоработок можно отметить, что невозможен контроль нескольких организаций в сети и ведение их совместной документации. Поддержка максимум двух складов при учете поступлений и списаний. Функция SMS-рассылки не предусмотрена. Программа помогает планировать график работы сотрудников, контролировать их фактически отработанное время. Важным ее фактором является расчет плановой и фактической себестоимости оказания услуг с учетом прямых и косвенных расходов.

Пример бронирования на услугу в программном обеспечении «СпецСофт» представлен на рисунке 6.

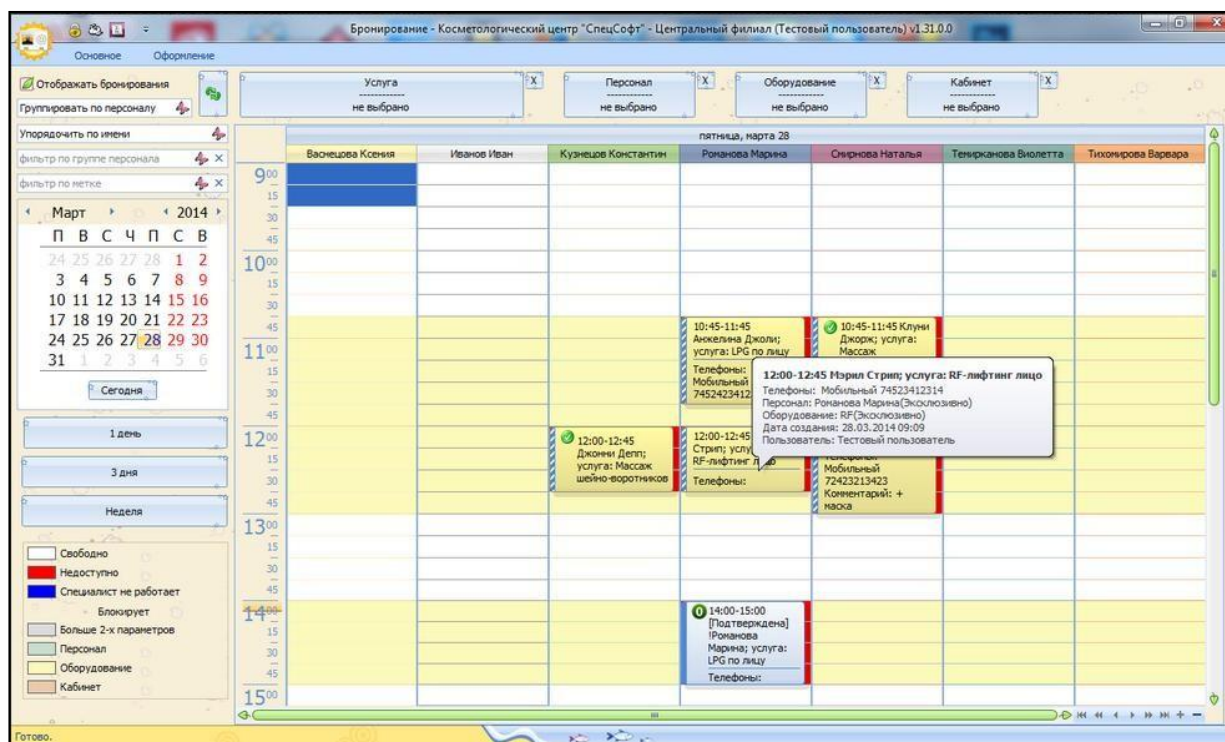


Рисунок 6 – Пример работы в программе «СпецСофт»

Программа «1С: Салон красоты»:

Данная программа позволяет вести обширные отчеты по клиентам, такие как статистика посещения салона, загрузка рабочих мест салона, продажи по клиентам, рейтинг клиентов по отменам записи и многие другие.

Возможности при использовании для салона при работе с программой «1С: Салон красоты»:

1) проведение маркетинговых мероприятий для удержания/привлечения клиентов, а также повышения уровня сервиса и качества предоставляемых услуг:

- 2) проведение опросов;
- 3) анализ эффективности рекламы.

Система повышения лояльности клиентов:

- 1) дисконтные карты;

- 2) накопительные скидки;
- 3) бонусная система с начислением на лицевой счет клиента;
- 4) предоставление скидки в виде процента, суммы, подарка;
- 5) подарочные сертификаты.

Управление персоналом:

- 1) планирование графика работы мастеров;
- 2) отражение фактически отработанного времени работы мастеров;
- 3) управленческий расчет зарплаты (оклад по дням, часам; процентная ставка от оказания услуг, от продажи товаров, от общей выручки салона);
- 4) ведение взаиморасчетов с сотрудниками;
- 5) отчеты по сотрудникам (план-фактный анализ рабочего времени, продажи сотрудников, рейтинг сотрудников по привлечению и удержанию клиентов и многие другие).

Учет товаров и материалов на складе:

- 1) планирование потребностей в номенклатуре;
- 2) контроль критических остатков, как у мастера, так и на складе;
- 3) полный цикл складских операций по товарам и материалам (поступление, возврат, реализация, перемещение, списание и инвентаризация);
- 4) передача материалов мастеру под отчет;
- 5) фактический план расхода материалов;
- 6) списание материалов по нормам при оказании услуг;
- 7) розничная продажа товара клиентам;
- 8) заполнение документов с использованием терминала сбора данных;
- 9) оценка складских запасов в закупочных или розничных ценах.

Учет денежных средств:

- 1) кассовые и банковские операции;
- 2) загрузка банковских выписок;
- 3) учет оплаты услуг банковскими картами;
- 4) лицевые счета клиентов.

Анализ деятельности салона:

1.4 Анализ поисковых запросов

На сегодняшний день существует несколько методов поиска информации в сети Интернет. В каждом конкретном случае успешность поиска зависит от знаний методов и навыков владения ими. Первым методом является поиск информации по известному адресу, для этого необходимо знать точный домен сайта. Конструирование адресом пользователем – второй метод. При поиске web-сайта можно конструировать адрес, зная систему формирования адреса в сети Интернет. Самым распространенным методом является поисковая система Интернет. В сети разработаны специальные информационно-поисковые системы. Они имеют обычный доменный адрес и отображаются в виде web-сайта, содержащего специальные средства для организации поиска.

Не всегда частотность поискового запроса указывает на его конкурентность. Порой возникают ситуации, когда высокочастотное ключевое слово практически не имеет конкуренции, и попасть в топ по нему не составляет труда. Внутренняя оптимизация включает в себя множество составляющих, ее главная цель – сделать страницу максимально релевантной (максимально соответствующей ожиданиям пользователей) для какого-то отдельного поискового запроса. Яндекс Вордстат является одним из ключевых инструментов для определения текущего спроса в конкретной тематике, а соответственно формирования актуального семантического ядра. Его активно используют копирайтеры и веб-мастера.

Воспользовавшись одной из таких поисковых систем, проведен анализ поисковых запросов, связанных с салонами красоты, для того, чтобы выяснить, пользуется ли популярностью поиск запросов в Красноярском крае и городе Красноярске со словами «Салон красоты». Статистика, представленная на рисунке 8, показала, что количество запросов в городе Красноярске превышает 14000 [1].

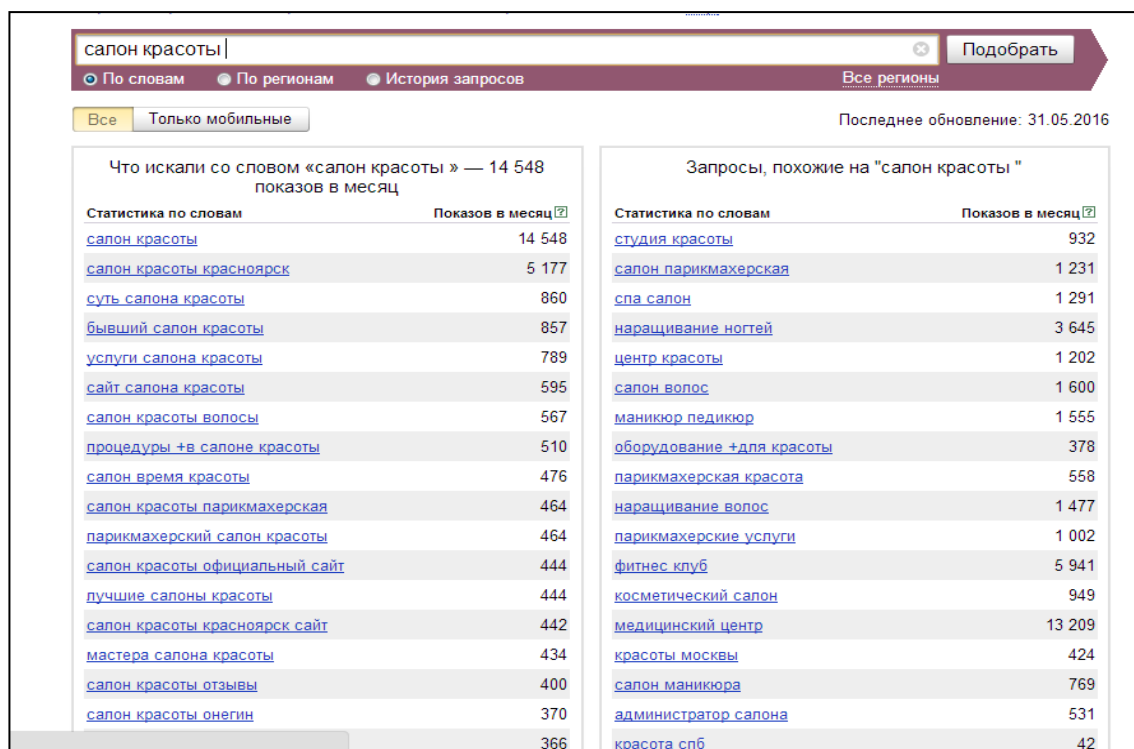


Рисунок 8 – Статистика поисковых запросов в информационно-поисковой системе «Яндекс»

История запросов — это одна из опций анализа поисковой системы Яндекс, с помощью которой можно отслеживать тренды. Результаты показываются как в числах, так и в виде графиков (по неделям или по месяцам), поэтому информация очень наглядная и легко читаемая. С помощью этой опции можно отслеживать сезонность запросов. Также есть возможность посмотреть запросы только с мобильных устройств. Статистику можно смотреть как в абсолютных значениях, так и в относительных. Для получения относительного значения абсолютная цифра нормируется на количество показов результатов поиска Яндекса за соответствующий месяц. Информация выдается не только по запросу, состоящему из слов, которые вы вбили в строку. Любая статистика показывает сумму разных запросов, где встречается указанное слово или словосочетание.

На рисунке 9 изображен сезонный график истории относительных и абсолютных запросов, по словам «Салон красоты» в городе Красноярске.

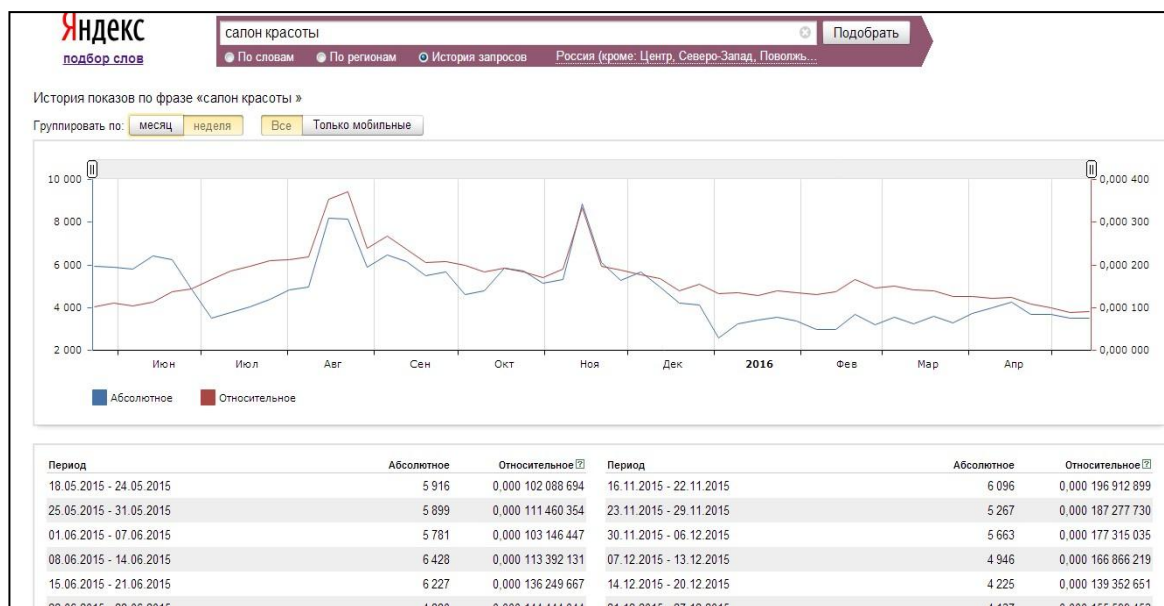


Рисунок 9 – График абсолютных и относительных запросов в информационно-поисковой системе «Яндекс»

Российская Федерация – страна с высоким развитием в области индустрии красоты. Рисунок 10 является наглядным примером отражения количества запросов со словами «Салон красоты» в мире.

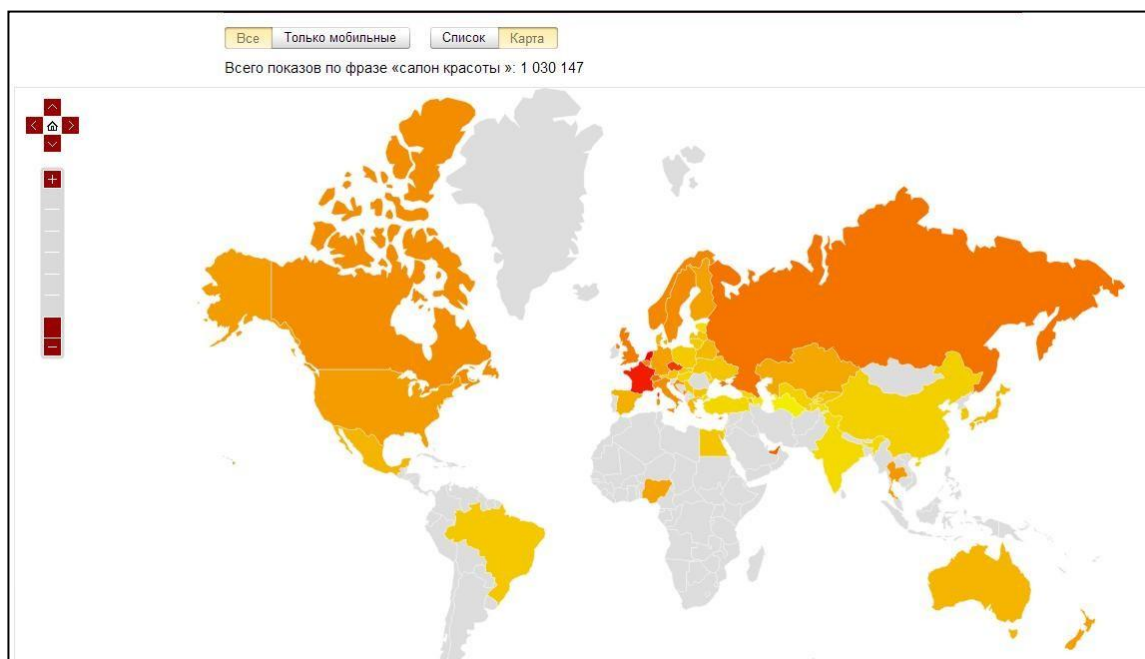


Рисунок 10 – Карта мира, отражающая количество запросов «Салон красоты» в сети Интернет

На данной карте можно наблюдать, что Российская Федерация уступает по количеству запросов только Арабским Эмиратам, Франции и Чехии.

1.5 Вывод по главе 1

В данной главе был проведен обзор web-сайтов, информационных систем и технологий в индустрии красоты, а так же анализ поисковых запросов в сети Интернет.

Основываясь на результатах анализа, можно сказать, что web-сайт салона красоты является средством рекламы, связи с клиентской базой и средством информации. Просмотренные web-сайты имеют свою структуру с определенными функциями и назначениями.

Обзор программных обеспечений для салонов красоты позволил оценить достоинства и недостатки существующих автоматизированных систем, а по определенным критериям функциональных характеристик выбрана подходящая.

Анализ поисковых запросов в сети Интернет подтверждает актуальность задачи разработки web-сайта для студии красоты «Divine Nails».

2 Студия красоты «Divine Nails»

2.1 Общие сведения об организации

Салонный бизнес относится к категории быстрорастущих. Услуги салонов красоты являются востребованными в повседневном быту людей и самыми массовыми в России, поэтому сегмент рынка салонного бизнеса - один из самых больших среди оборота всей сферы бытовых услуг. Несмотря на это, статистика гласит о том, что около 25% новых салонов красоты разоряются в первый год работы. А другие 25% не становятся прибыльными. Поэтому, чтобы начать салонный бизнес, нужно полностью быть ознакомленным со структурой организации данного вида предоставляемых услуг и всеми нюансами открытия малого бизнеса [1].

К салонам красоты, предоставляющим парикмахерские и косметические услуги, предъявляются следующие требования: СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги»; ГОСТ Р 51142-98 Стандарт устанавливает общие технические требования к качеству услуг парикмахерских, классификацию услуг парикмахерских и требования к исполнителям услуг парикмахерских в соответствии с их категорией [6].

Минздравсоцразвитие установили типовой перечень мероприятий по улучшению условий труда и снижению профессиональных рисков. Он называется «Перечень нормативно-правовой, организационно-распорядительной учётной документации по охране труда» и содержит пятьдесят документов, которые должен иметь салон красоты, согласно законодательству по охране труда. Основными нормативными документами являются следующие:

1) приказ об организации работы по охране труда в организации. ТК РФ, ГОСТ 12.0.230-2007.

2) положение о распределении функциональных обязанностей по охране труда среди руководителей и специалистов (о службе охраны труда). Ст. 217 ТК, ГОСТ 12.0.230-2007, ГОСТ Р 12.0.009-2009;

3) наличие комплекта нормативных правовых актов, содержащих требования охраны труда в соответствии со спецификой деятельности организаций. Ст. 212 ТК;

4) перечень профессий и должностей работников, освобожденных от первичного инструктажа на рабочем месте. Постановление Минтруда РФ и Минобразования РФ от 13.01.2003 г. №1/29;

5) должностные инструкции специалистов по охране труда. Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 г. №37 (с изменениями от 21.01.2000, 04.08.2000 г., 20.04.2001 г., 31.05.2002, 20.06.2002 г.);

6) документация по организации и проведению производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением противоэпидемических (профилактических) мероприятий. Федеральный Закон РФ от 30.03.1999г. Постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001г. №18 (СП 1.1.1058-01) от 27.03.2007№13 (СП 1.1.2193-07).

В состав технических средств студии красоты «Divine Nails» должны входить:

- 1) персональный компьютер оперативной памяти не менее 512 Mb;
- 2) кабель для создания сети;
- 3) сетевая карта;
- 4) клавиатура, компьютерная мышь;
- 5) видеокарта и монитор, поддерживающие режим Super VGA;
- 6) операционная система Windows XP и последующие версии;

7) программное обеспечение «1С: Салон красоты» версии 8.0.

Для безопасной работы системы должен быть обеспечен надлежащий уровень защиты информации в соответствии с законом о защите персональной информации и программного комплекса в целом от несанкционированного доступа - “ Об информации, информатизации и защите информации” РФ N 24-ФЗ от 20.02.95.

Основным видом деятельности студии красоты «Divine Nails» является предоставление услуг в сфере индустрии красоты. Согласно мнению экспертов, к 2017-2019 годам, рынок салонного бизнеса будет заполнен на 90%, следовательно, начинать деятельность нового салона красоты будет гораздо сложнее. Но сейчас говорить о том, что рынок насытился, еще рано. Относительно 2013 года, можно сказать, что в городе Красноярске произошло увеличение спроса на 18%, в Краснодаре – более 30 %. В качестве ориентира выбирается самый широкий круг потребителей – это средний и эконом-класс.

Согласно маркетинговому исследованию салонов красоты России, проведенному в 2014 году, принадлежность салонов красоты к сети составляет 3%, 97% – несетевые салоны. Таким образом, рынок салонов красоты характеризует себя, как немонополизированный и открытый бизнес [1].

В салоне «Divine Nails» предоставляются только женские услуги мастеров маникюра и педикюра, парикмахеров и косметологов. Сотрудники должны обладать дипломом государственного образца, подтверждающего квалификацию специалиста. Все дополнительные навыки можно приобрести в салоне у главных опытных мастеров. Начисление заработной платы сотрудникам производится в зависимости от выполненной работы в процентном соотношении.

Для обеспечения оперативной работы с клиентами рекомендуется использовать автоматизированную информационную систему.

Автоматизация документооборота в студии красоты «Divine Nails» необходима по причинам:

- 1) заполнение большого количества учетных документов;

- 2) ошибки в ведении записей;
- 3) начисление заработной платы;
- 4) контроль над сотрудниками салона;
- 5) объемная клиентская база;
- 6) неавтоматизированная связь с клиентами.

Разработка и реализация информационной системы позволит обеспечить возможность выполнения следующих функций:

- 1) авторизация пользователей системы (клиентов);
- 2) просмотр рабочих дней, свободного времени мастеров;
- 3) функция «Онлайн-запись» в салон красоты;
- 4) просмотр, редактирование, добавление данных;
- 5) формирование отчетов;
- 6) печать отчетов;
- 7) исходные данные:
- 8) информация о персонале;
- 9) информация о производителях;
- 10) информация об услугах;
- 11) информация о клиентах;
- 12) информация о продукции.

Функция автоматизированной связи с клиентами включает в себя «Онлайн-запись», SMS-уведомления о записи на процедуру (за 24 часа), SMS-предложение о записи на процедуру (после 4 недель со дня последней процедуры).

2.2 Документооборот студии красоты «Divine Nails»

При выборе программного обеспечения были выделены следующие критерии отбора:

- 1) выявление возврата клиентов к тому или иному специалисту;
- 2) формирование списков первичных клиентов;

- 3) работа с именными картами клиента;
- 4) системы скидок в программе;
- 5) наличие лицевого счета у клиента в программе;
- 6) контроль учета времени произведенных услуг;
- 7) ожидаемые расходы и доходы салона по предварительным записям;
- 8) учет и наличие расходных материалов;
- 9) возможность удаленной работы в программе;
- 10) обратная связь с клиентами, SMS-рассылки и др.;
- 11) начисление заработной платы сотрудникам по анализу выполненной работы.

Этим требованиям соответствует программа «1С: Салон красоты». Программа является конфигурацией для «1С: Предприятие», а значит ей присущи достоинства данной платформы - современный интерфейс, стабильная работа, открытый код, крупнейшая сеть партнеров в России и СНГ. Широкие функциональные возможности программы, легкость освоения, полноценная система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), возможность работы с программой удаленно непосредственно из браузера - это лишь малая часть достоинств программы для салона красоты.

Эксплуатация информационной системы должна удовлетворять санитарным правилам и нормам СанПин 2.2.2/2.4.1340-03.

Рабочее место оператора должно соответствовать эргономическим требованиям ГОСТ 12.2.032-78 «Рабочее место при выполнении работ сидя. Общие эргономические требования» и ГОСТ 12.2.049-80 «Оборудование производственное. Общие эргономические требования» В соответствии с ГОСТ 21889-76 «Система «Человек-машина». Действующий стандарт распространяется на кресло человека-оператора стационарных и подвижных объектов и устанавливает общие эргономические требования к креслу человека-оператора, а также типы и основные конструктивные параметры кресел.

Работу с программным изделием должен осуществлять только квалифицированный персонал. Требования к специалистам определяются в технологической инструкции. Для работы с программным изделием пользователь должен иметь навыки работы в среде ОС Windows.

После проведения анализа, для салона «Divine Nails» рекомендуется использовать автоматизированную систему «1С: Салон красоты». Так же в ней есть очень важная функция сервиса онлайн-бронирования. Данная возможность позволяет клиентам салона записаться на услуги с помощью web-сайта, автоматически запись попадает в программу «1С: Салон красоты», и сотруднику остается лишь подтвердить запись, созвонившись с клиентом.

Несмотря на круглосуточную доступность «Онлайн-записи» на процедуру, есть клиенты, предпочитающие и доверяющие классическому способу записи по телефону, либо непосредственно в салоне красоты.

В салоне введена система именных карт постоянного клиента, по которым суммируются услуги клиента и накапливаются бонусы, которыми можно воспользоваться в дальнейшем.

2.3 Проектирование web-сайта студии красоты «Divine Nails»

Разработка рекламного сайта – это первостепенная задача для динамического развития своего бизнеса.

Этап создания web-сайта предусматривает разработку его структуры и дизайна. При создании структуры сайта обычно используется иерархическое представление информации: сначала обозначаются крупные разделы, затем – подразделы, далее – конкретные страницы. Разрабатывается структура сайта, изображенная на рисунке 11.

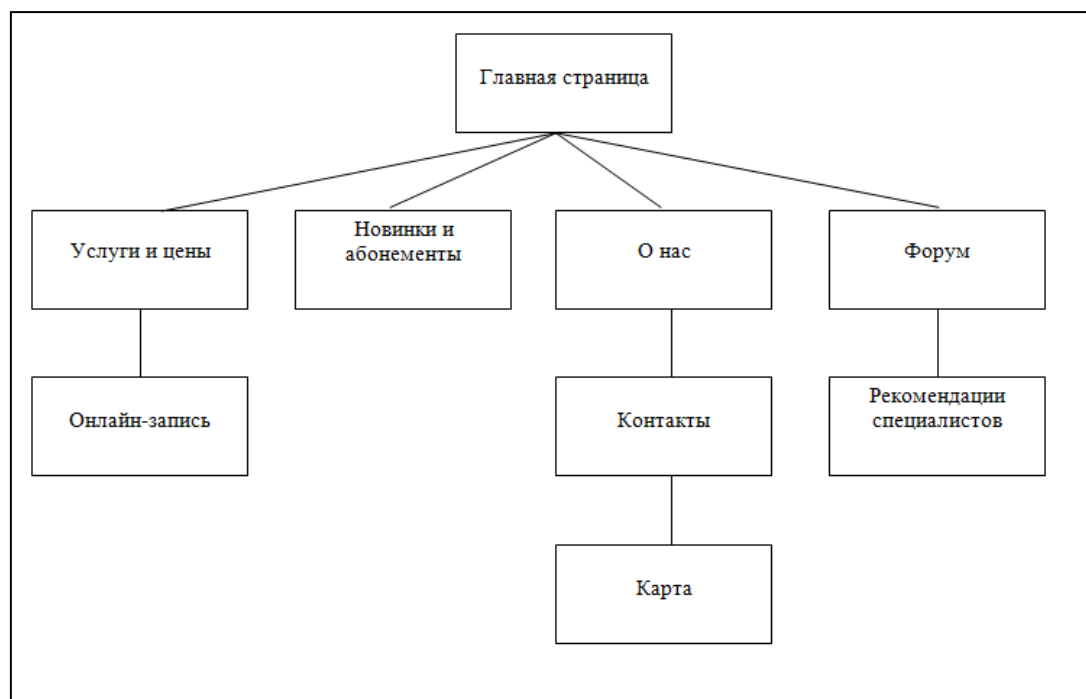


Рисунок 11 – Структура web-сайта студии красоты «Divine Nails»

Для «Divine Nails» создание web-сайта является средством реализации информационной технологии работы салона.

Важным средством привлечения внимания является цветовое решение, организация элементов конструкции, контрастирование важных элементов и их чередования. Цвет является средством эстетического воздействия, влияния на настроение и эмоции. Кроме этого, цвет способствует образному выражению сущности изделия. Эстетические показатели качества оцениваются уровнем стилового решения. Важной деталью при создании дизайна сайта салона красоты является масштабность – это зрительно-пространственная характеристика размеров конструкции [7].

Существуют различные критерии выбора цветовых решений дизайна сайта, например, назначение сайта, его целевая аудитория, возраст аудитории, назначение и содержание сайта. Web-сайт салона красоты должен быть не только гармоничным, но и привлекать клиента главным образом к сфере предоставляемых услуг.

Цветовая система для web-сайта студии красоты «Divine Nails» подобрана по следующим критериям: сайт является средством привлечения клиентов.

Основными решениями цветами выбраны теплые выступающие, тяжелые цвета #A81D70 (розовый), #F42AA3 (коралловый), #5B103D (фиолетовый). . Второстепенными – #753B5D (ярко-розовый), #5B103D (темно-фиолетовый). Контрастирующими – холодные выступающие, легкие оттенки #0BA800 (зеленый), #155B10 (салатовый). На рисунке 12 представлена монохромная цветовая система для web-сайта «Divine Nails», созданная в программе Adobe Color CC.

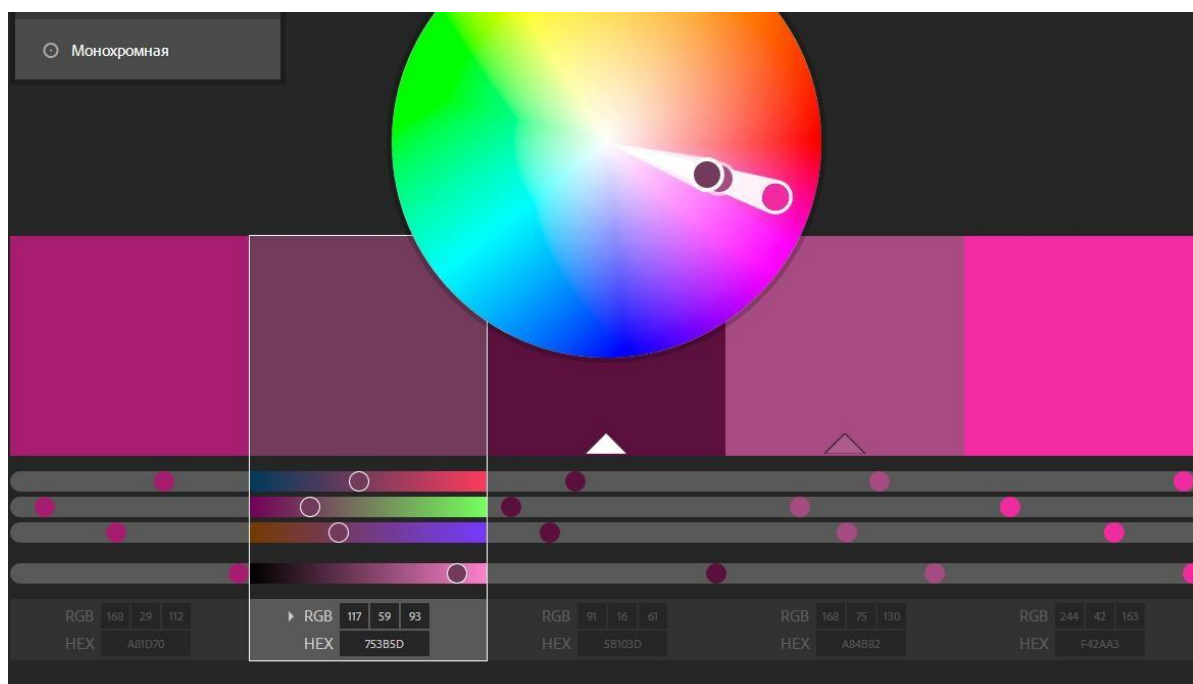


Рисунок 12 – Монохромная цветовая система для web-сайта «DivineNails»

На главной странице web-сайта студии красоты «Divine Nails» клиенту предоставляется возможность ознакомиться с описанием и фотографиями интерьера салона красоты, биографиями специалистов, к которым можно записаться. Является важным на главной странице указать информацию о главной действующей акции салона «Divine Nails». Ссылки на второстепенные страницы сайта расположены по верхней строке главной страницы, исходя из разработанной структуры web- сайта. Это позволяет легко

найти нужную ссылку. Главная страница web-сайта «Divine Nails» изображена на рисунке 13.

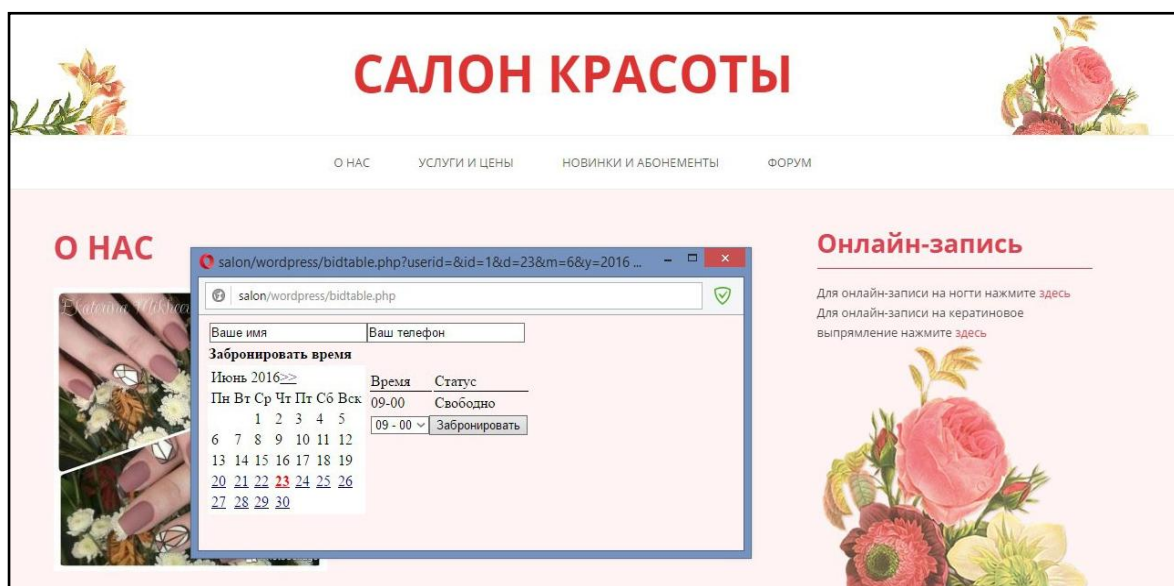


Рисунок 13 – Главная страница web-сайта «Divine Nails»

«WordPress» – это «CMS» система, которую используют для создания, ведения сайта. Выбрана она для разработки данного web-сайта салона красоты и имеет свои преимущества и недостатки.

Преимущества:

1) платформа «WordPress» не просто так получила репутацию чрезвычайно простой в использовании системы. Благодаря предустановленным шаблонам пользователь может всего в несколько кликов развернуть работоспособный блог, при подключении нескольких необходимых плагинов, получается уже полноценная «CMS». Кроме того, пользователю совершенно не требуется знание HTML для работы с сайтом. Это идеальная платформа для новичков.

2) начиная с версии 3.0 «WordPress» предоставляет навигационные меню, значительно повышающие юзабилити сайта. При этом меню и страницы легко настраиваются, позволяя лучше адаптировать сайт под конкретные нужды.

3) существуют сотни бесплатных тем, которые можно использовать на своём сайте. При желании всегда можно приобрести эксклюзивные темы за дополнительную плату.

4) система «WordPress» сочетается со специальными плагинами. В результате сайт имеет гораздо больше шансов получить новых посетителей через поисковые системы.

5) на данный момент существует около 13000 бесплатных плагинов, доступных для загрузки. Вопрос с возможностью расширения функционала неуместен.

Недостатки:

1) не все изменения внутри сайта выполняются в «WordPress». К примеру, если требуется изменить или удалить даты постов, то без некоторых дополнительных знаний и возможностей уже не обойтись.

2) несмотря на то, что существует множество готовых шаблонов для «WordPress», некоторые пользователи захотят создать собственные уникальные шаблоны, и здесь не обойтись без знаний в «CSS». В то же время те, кто обладает подобными навыками, вполне могут предпочесть более универсальную «CMS».

3) универсальность «WordPress» скрыта в сотнях доступных плагинов. Благодаря им функционал приблизился к таким системам как «Drupal» и «Joomla». Однако, установка слишком большого количества плагинов может негативно сказаться на скорости загрузки страниц. Зачастую возникают ситуации, когда для достижения необходимого функционала потребуется такое количество плагинов, что рациональнее будет выбрать другую платформу.

4) частые обновления, которые можно отнести как недостаткам, так и к достоинствам системы. В любом случае, все обновления преследуют цель повысить надёжность, безопасность и юзабилити системы, хоть и доставляют при этом некоторое неудобство администратору сайта.

База данных web-сайта салона красоты «Divine Nails» представлена на рисунке 14.

salon.wp_users ID : bigint(20) unsigned user_login : varchar(60) user_pass : varchar(255) user_nicename : varchar(50) user_email : varchar(100) user_url : varchar(100) user_registered : datetime user_activation_key : varchar(255) user_status : int(11) display_name : varchar(250)	salon.wp_posts ID : bigint(20) unsigned post_author : bigint(20) unsigned post_date : datetime post_date_gmt : datetime post_content : longtext post_title : text post_excerpt : text post_status : varchar(20) comment_status : varchar(20) ping_status : varchar(20) post_password : varchar(20) post_name : varchar(200) to_ping : text pinged : text post_modified : datetime post_modified_gmt : datetime post_content_filtered : longtext post_parent : bigint(20) unsigned guid : varchar(255)	salon.wp_comments comment_ID : bigint(20) unsigned comment_post_ID : bigint(20) unsigned comment_author : tinytext comment_author_email : varchar(100) comment_author_url : varchar(200) comment_author_IP : varchar(100) comment_date : datetime comment_date_gmt : datetime comment_content : text comment_karma : int(11) comment_approved : varchar(20) comment_agent : varchar(255) comment_type : varchar(20) comment_parent : bigint(20) unsigned user_id : bigint(20) unsigned
salon.brons id : int(11) tid : int(11) start : int(11) finish : int(11) status : int(11) user : int(11)		

Рисунок 14 – База данных web-сайта салона красоты «Divine Nails»

Первая ссылка сайта «Услуги и цены» проводит обзор предлагаемых услуг для клиентов. Пройдя по ней, можно увидеть полное описание услуги, фото примеров данной работы, сделанные специалистами салона «Divine Nails». На этих ссылках можно ознакомиться с брендами и марками продукции, которой производятся предлагаемые услуги.

У 70 % из просмотренных web-сайтов нет предоставления абонементов на услуги ногтевого сервиса и парикмахерских услуг. Создание страницы «Услуги и абонементы» позволяет привлечь внимание клиентов и, пройдя по ссылке, клиент может ознакомиться с условиями приобретения абонемента или подарочного сертификата.

Ссылка на контактную информацию представляет страницу с указанием точного адреса студии красоты «Divine Nails», номера телефона, электронной почтой, ссылками на социальные сети, а так же карты города, с указанием проезда к салону. Карта города, с указанием адреса салона красоты позволяет клиенту за 1-2 минуты сориентироваться, и при удобном расположении, сразу

записаться на процедуру.

По данным 2016 года, 64 % населения читают отзывы о различных заведениях, организациях и фирмах. Поэтому для web-сайта студии красоты «Divine Nails» обязательной является ссылка на форум, где потенциальные клиенты салона пишут свою оценку, делятся впечатлениями об услугах и специалистах. В данной ссылке клиенту предоставляется возможность задать вопросы профессионалам, и получить от них развернутые ответы в письменном виде, которые смогут увидеть гости web-сайта салона.

Девушки и женщины, ухаживающие за своей внешностью, обязательно интересуются новшествами, и записываться в салон «Divine Nails» предпочитают с помощью сайта. Поэтому функция «Онлайн-записи» должна быть понятной и не занимать много времени. Для этого требуется всего лишь нажатие кнопки «Онлайн-запись». В программе «1С: Салон красоты» настраивается модуль синхронизации, что дает возможность при смене цены на услугу, автоматически обновить ее на web-сайте. А так же запись на услугу с сайта сразу отображается в базе данных программы «1С: Салон красоты».

Для того, чтобы привлечь клиентов остаться на сайте и записаться на процедуры, создается ссылка на рекомендации от стилистов. На данной странице можно наблюдать модные тенденции сезона касательно причесок, маникюра и стиля одежды. Советы по уходу за кожей, волосами и руками от ведущих стилистов страны так же являются средством привлечения клиентской базы для студии красоты «Divine Nails».

В разработанном web-сайте салона красоты сформирован максимально доступный интерфейс потенциального клиента, понятные диалоговые окна. Разбитые по категориям ссылки описания товаров и услуг, имеющие подробную аннотацию с иллюстрациями, гибкая возможность поиска по разным критериям, оперативный просмотр новинок и самых востребованных услуг облегчают клиенту выбор и принятие решений. Дизайн сайта разработан в современном стиле и современной цветовой гамме, с учетом требований заказчика.

Более того, когда клиент звонит в салон с просьбой записать его к мастеру, то это можно делать там же на сайте, что удобно и для персонала салона. Этот вариант позволяет выстроить систему планирования времени мастеров администратором салон, а так же мастера могут спокойно видеть свой график загруженности, находясь в зоне доступа сети Интернет.

Схема производства «Онлайн-записи» на процедуру представлена на рисунке 15.

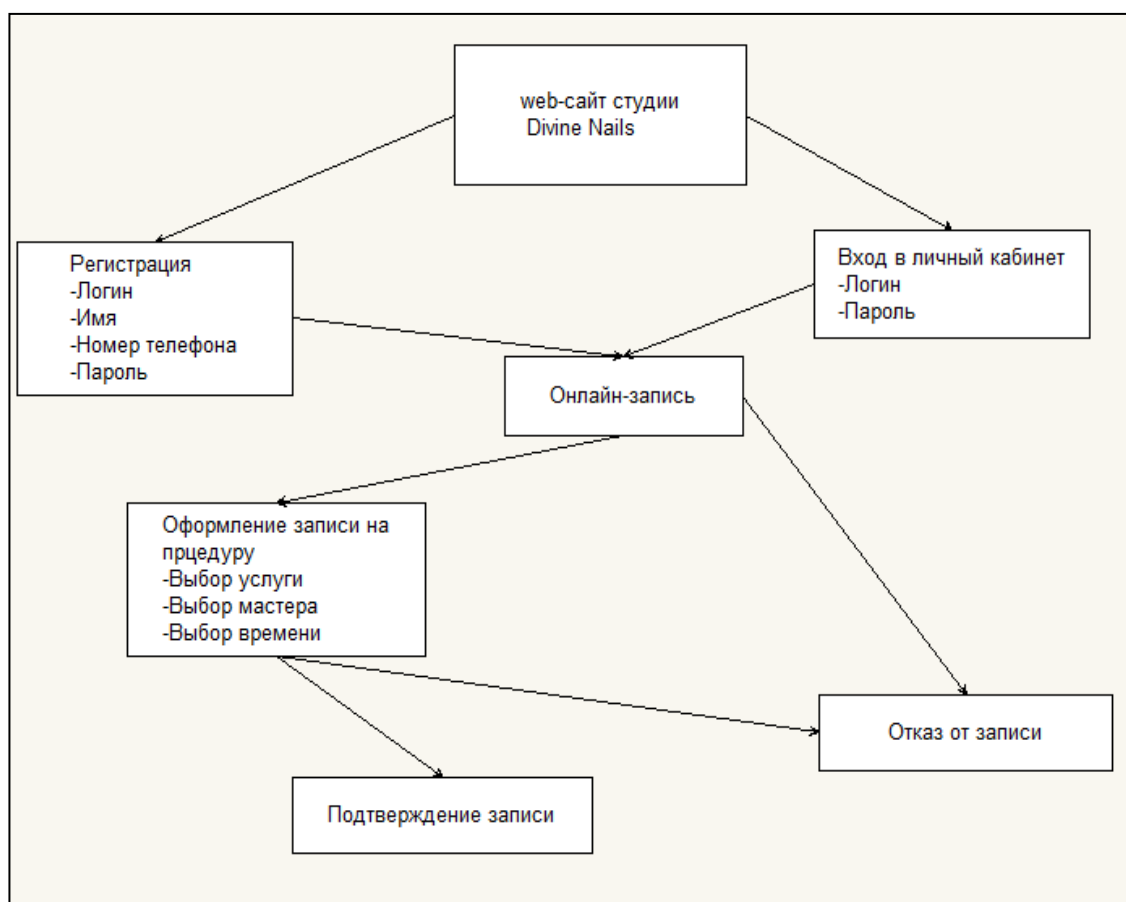


Рисунок 15 – Схема производства «Онлайн-записи» на процедуру

После заполнения пунктов время автоматически бронируется (не показывается возможным другим клиентам) и на почту салона (администратору) приходит письмо с информацией о записи. В абсолютном большинстве случаев прием клиентов в студии осуществляется по предварительной записи, которая осуществляется с помощью функции web-сайта «Онлайн-запись».

Работа автоматизированного взаимодействия программы «1С: Салон красоты» с web-сайтом и клиентом салона представлена на рисунке 16.

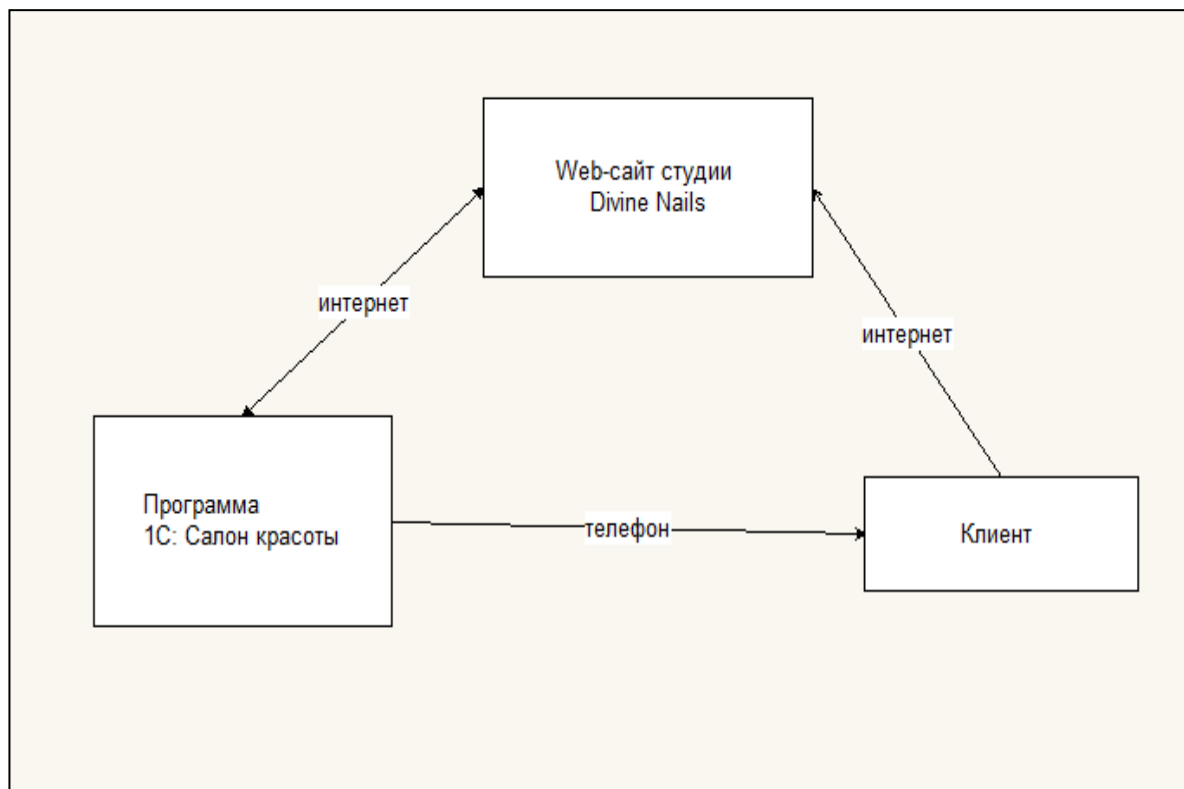


Рисунок 16 – Схема взаимодействия программы «1С: Салон красоты» с web-сайтом и клиентом салона

На схеме вариантов использования не отображаются подробности о вариантах использования: на ней представлены только некоторые отношения между вариантами использования, субъектами и системами. В частности, схема не показывает порядок выполнения шагов для достижения цели каждого из вариантов использования. Основное назначение схемы вариантов использования заключается в том, чтобы показать, кто взаимодействует с системой и каких основных целей он при этом достигает.

На рисунке 17 представлена диаграмма использования клиентом web-сайта «Divine Nails». В диаграмме отображена важная функция web-сайта – «Онлайн-запись» на процедуру. Клиенту предоставляется возможность просмотра страницы сайта без авторизации в личный кабинет, но тогда ему эта

функция недоступна.

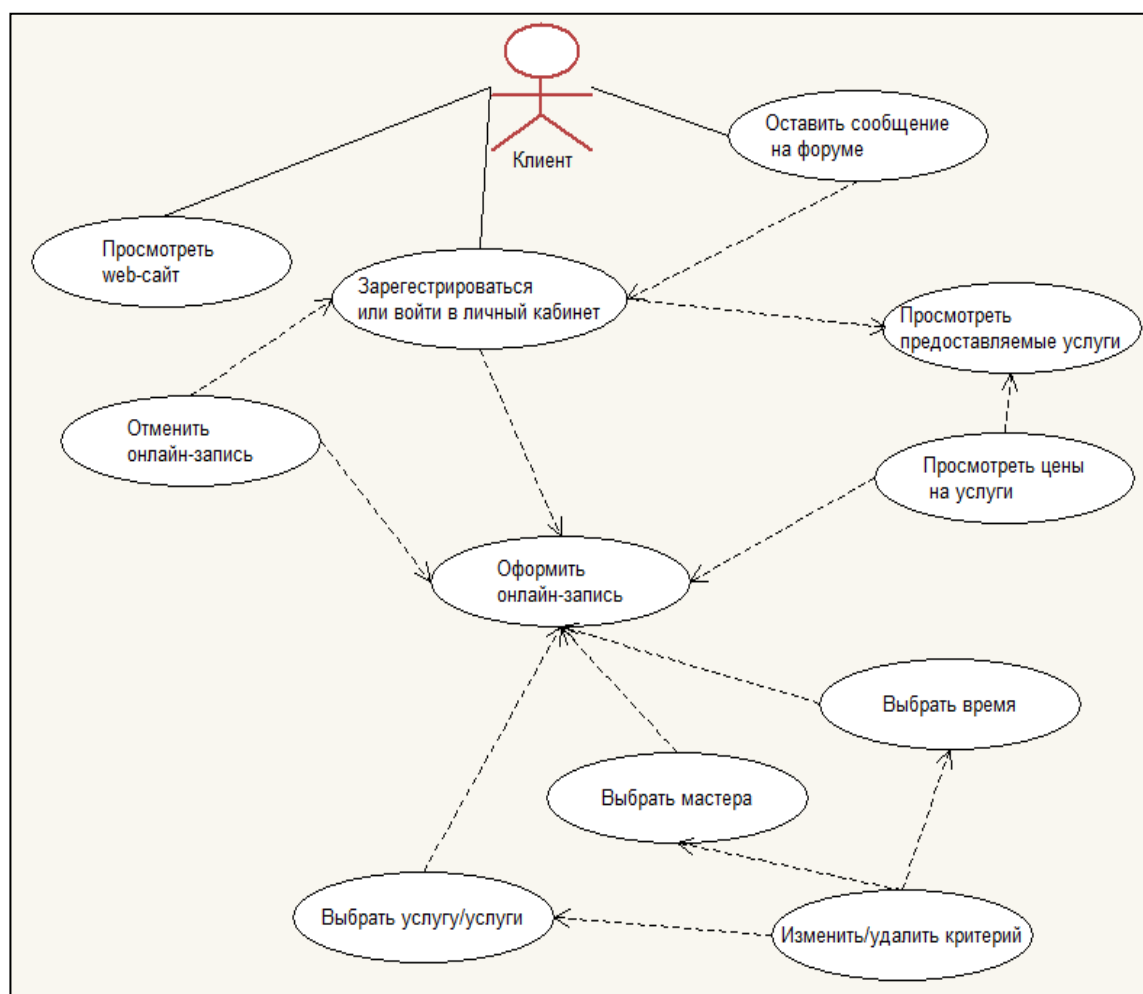


Рисунок 17 – Диаграмма использования клиентом web-сайта «Divine Nails»

2.4 Вывод по главе 2

Результатом работы во 2 главе является выбор программного обеспечения для студии красоты «Divine Nails», выбор дизайна web-сайта согласно техническим условиям эргономики и платформа для его создания. Выполнены следующие функции при разработке web-сайта:

- 1) разработка «Онлайн-записи» на предлагаемые услуги;
- 2) обратная связь с клиентом;
- 3) регистрация.

Внедрение автоматизированной системы позволяет поддерживать связь с клиентом непосредственно с помощью сети Интернет, что заметно повышает уровень посещения студии красоты «Divine Nails».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках теоретической части был исследован рынок салонов красоты не только в Российской Федерации, но и проведен обзор мировых известных студий. Рассмотрены web-сайты различных компаний, предоставляющих услуги в индустрии красоты, описаны их достоинства и недостатки с точки зрения пользователя (клиента), сделаны выводы по главе.

В рамках практической части была выполнена установка программного обеспечения «1С: Салон красоты», которая позволяет вести обширные отчеты по клиентам, статистику посещения салона, загрузку рабочих мест салона, продажи по клиентам, рейтинг клиентов по отменам записи и многие другие.

Разработка функциональных возможностей web-сайта дает возможность проведения маркетинговых мероприятий для привлечения и удержания клиентов. Разработанный Web-сайт студии красоты «Divine Nails» содержит несколько типов страниц: информационные, обратная связь, страница связи с базой данных, страница регистрации пользователя. Стилистические и дизайнерские решения выбраны с учетом эстетического воздействия на целевую аудиторию. Следовательно, поставленная в начале работы цель достигнута, а задачи выполнены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Куц В. А. Анализ рынка индустрии красоты в России. – 2015. – № 1 С. [Электронный ресурс]. – 2015. – Режим доступа: www.naturel-studio.ru
2. ЕВФРАТ-Документооборот [Электронный ресурс]. – 2009. – Режим доступа: http://www.eos.ru/eos_products/eos_delo/
3. Белая, Т. Р. Автоматизированная система документационного обеспечения управления: организация создания АС ДОУ: учебник для вузов /Т. Р. Белая: высш. шк, 2003. – С. 18.
4. Информационная система для салона красоты «SALON» [Электронный ресурс] : руководство по установке и использованию. – Режим доступа: <http://mysal.ru/>
5. «1С: Салон красоты» программа для салона красоты [Электронный ресурс] : Демонстрация преимуществ программы для салона красоты. – Режим доступа: <http://www.salon1c.ru/>
6. ГОСТ Р 51142-98 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия. Изменение №1 к ГОСТ Р 51142-98 от 01.10.2003.
7. Преснухин, Л. Н. Конструирование электронных вычислительных машин и систем : учебник для вузов / Л. Н.Преснухин, В. А. Шаханов: высш. шк, 1986. – С. 509.
8. Кислов, Д. В. Маркетинг и реклама. Налогообложение и бухгалтерский учет. / Д. В. Кислов: уч. литература, – М: Омега-Л, 2010. – С. 240.
9. Соловьева, Е. О. Методы оценки эффективности рекламных кампаний //Бренд-менеджмент. - 2005. - №5. - С. 34-41.
10. Шишкин, П.Д. PR-компании: методология и технология. / П. Д. Шишкин, В.О. Каратаев : – СПб: Питер, 2004 – С. 189.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Плакаты презентации



Рисунок 1 – Плакат презентации № 1

Цель:
разработка автоматизированной
информационной системы для студии
красоты «Divine Nails»

Задачи:

- 1) Анализ информационных технологий и систем**
индустрии красоты;
- 2) Построение алгоритма информационной**
системы для студии красоты «Divine Nails»;
- 3) Разработка дизайна и эргономики web-сайта**
студии красоты «Divine Nails».

Структура web-сайта студии красоты «Divine Nails»

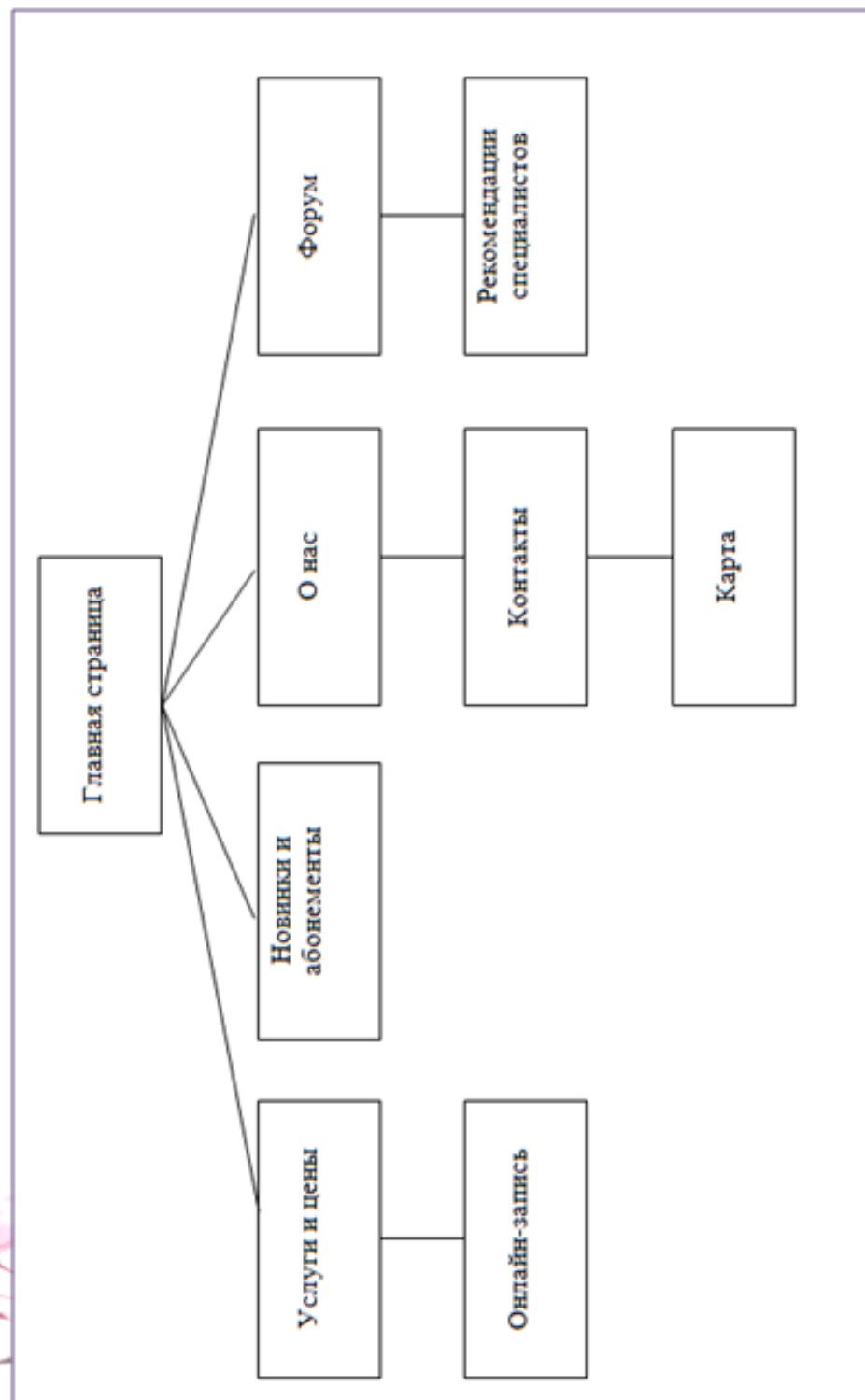


Рисунок 3 – Плакат презентации № 3

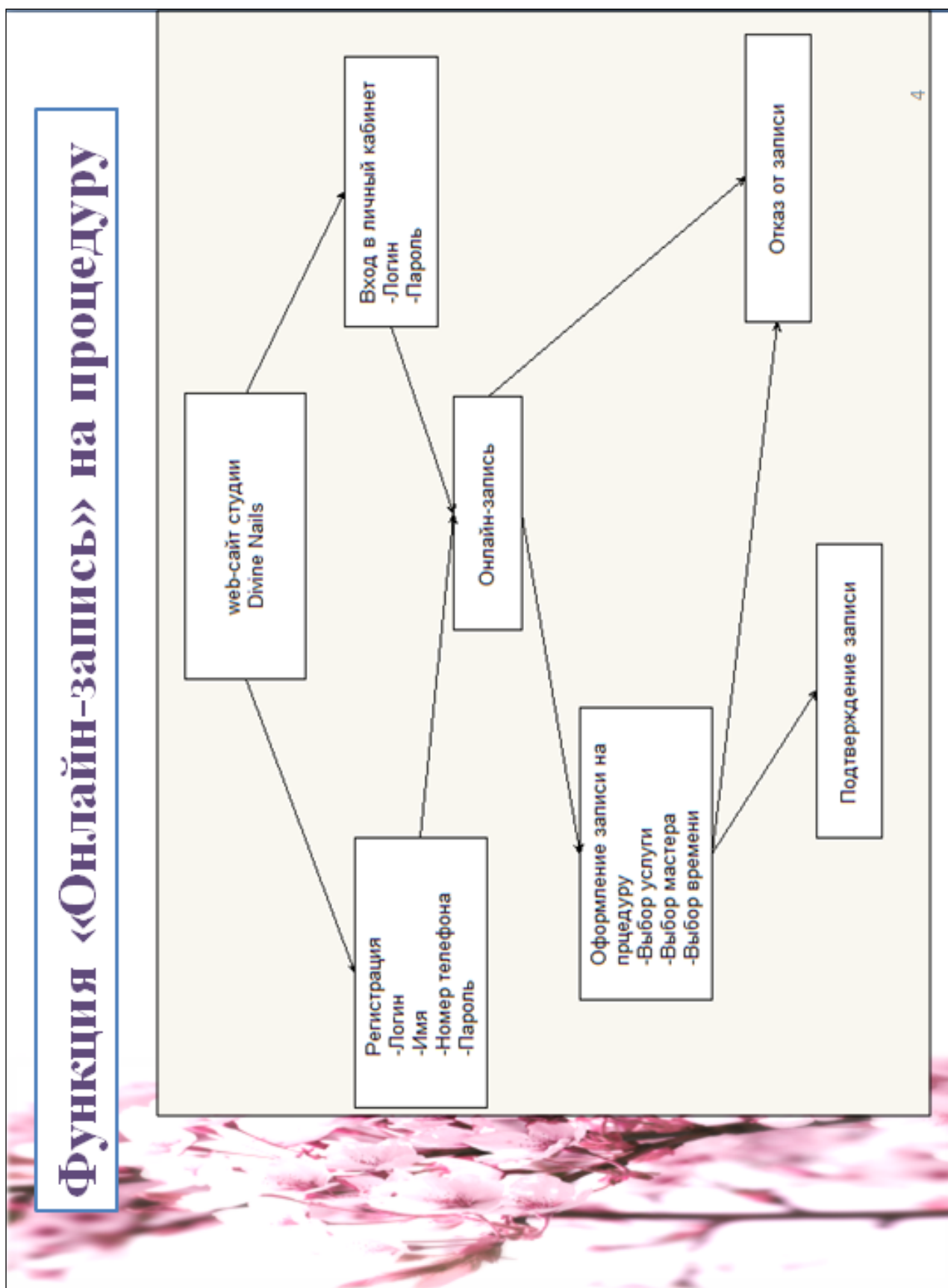


Рисунок 4 – Плакат презентации № 4

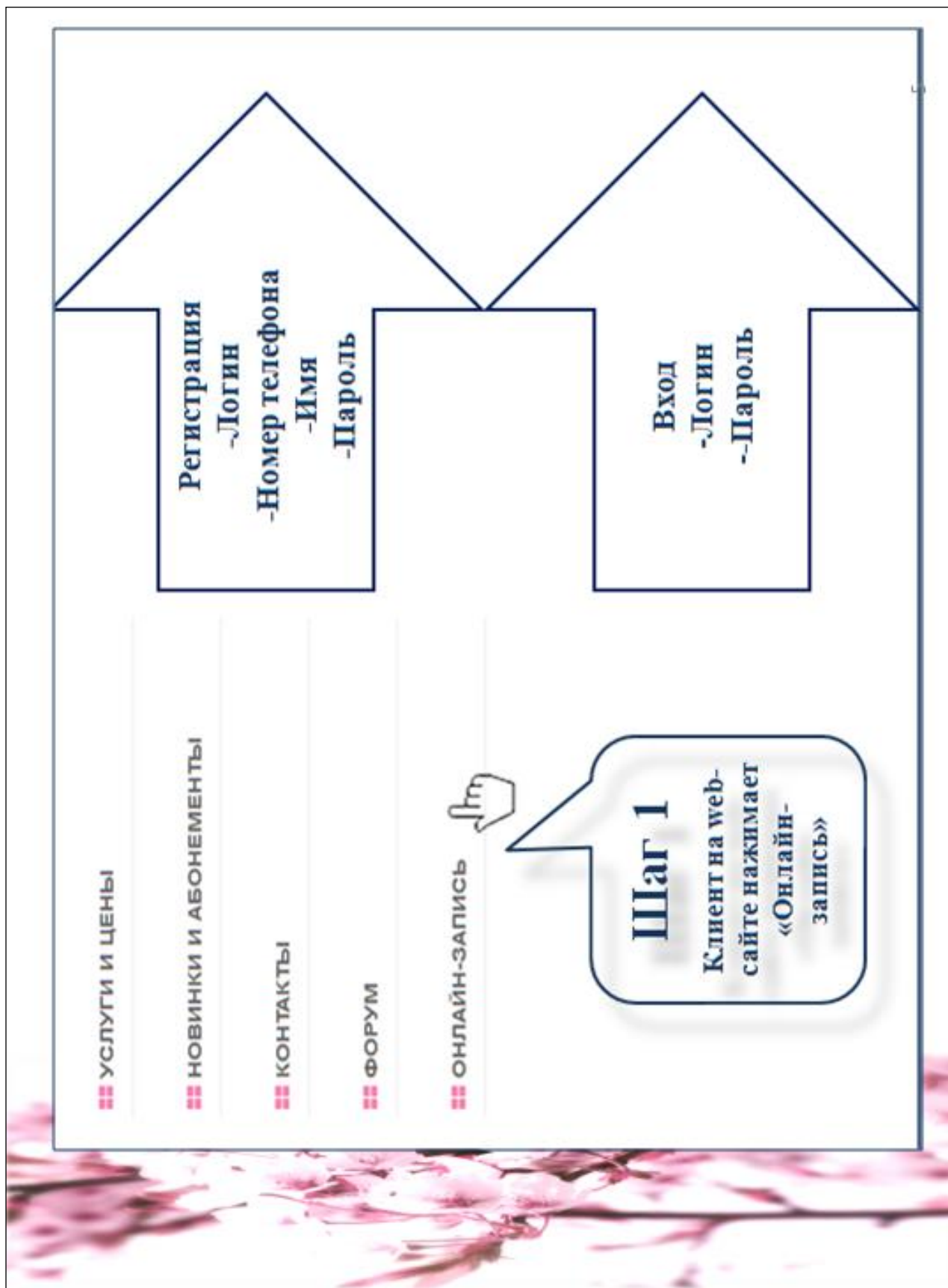


Рисунок 5 – Плакат презентации № 5

Выбор услуги


Услуга	Цена	Выбор
Комбинированный маникюр (аппаратный+обрезной)	350	✓
Обрезной маникюр	350	
Аппаратный маникюр	400	
Парафинотерапия рук	300	
Ремонт ногтя шёлком (1 ноготь)	100	
Однотонное покрытие гель-лаком	500	✓

Шаг 2

Клиент выбирает из предлагаемых услуг, нужные

Рисунок 6 – Плакат презентации № 6

Выбор мастера

Мастер	Выбор
Иванова Ольга	✓ 
Петрова Анастасия	
Лебедева Светлана	

Шаг 3
Клиент выбирает
мастера из
предложенных

Рисунок 7 – Плакат презентации № 7

Выбор времени

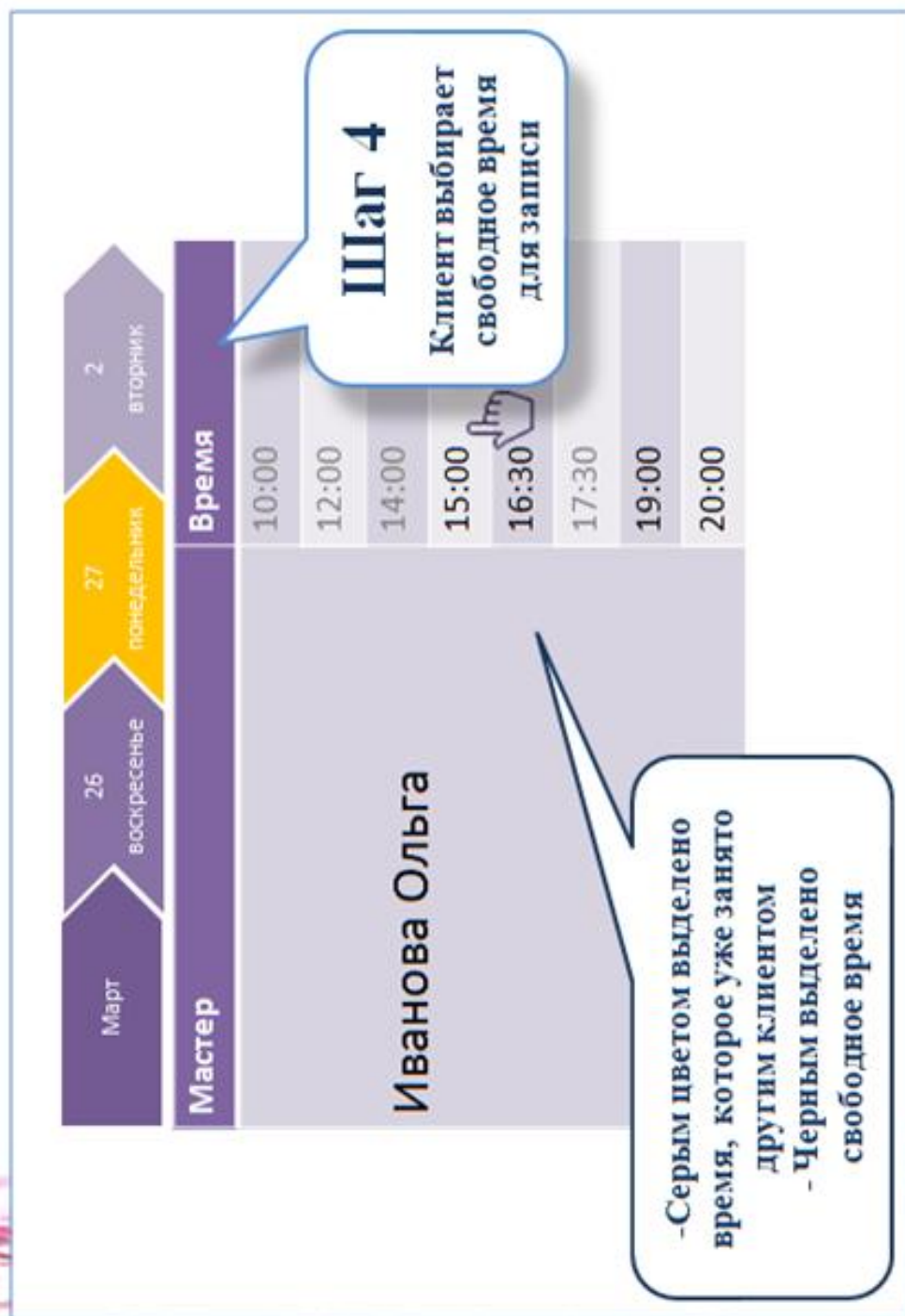


Рисунок 8 – Плакат презентации № 8

Подтверждение записи

Вы выбрали:	Аппаратный маникюр, покрытие гель-лаком
Дата и время:	27 марта 2016, 15:00, 16:00
Специалист:	Иванова Ольга
Стоимость:	1700руб.
Ваше имя:	Елена
Ваш контактный номер телефона:	822222222222
Комментарий:	Могу опоздать на 10 минут, извиняюсь заранее

Шаг 5

Клиент
Заполняет
контакты и
нажимает
«записаться»

Записаться

Рисунок 9 – Плакат презентации № 9

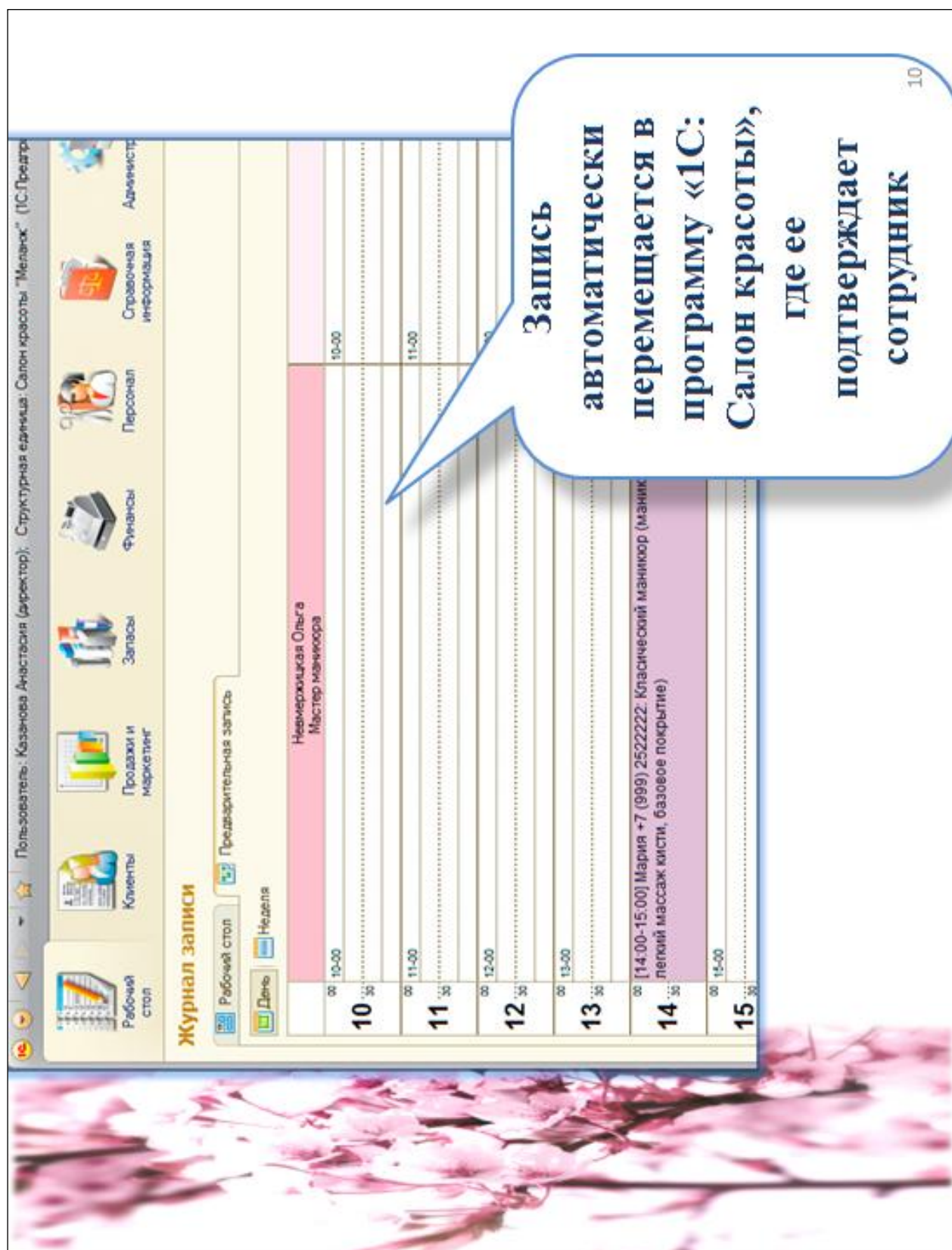


Рисунок 10– Плакат презентации № 10

Диаграмма использования клиентом web-сайта с функцией «Онлайн-запись»

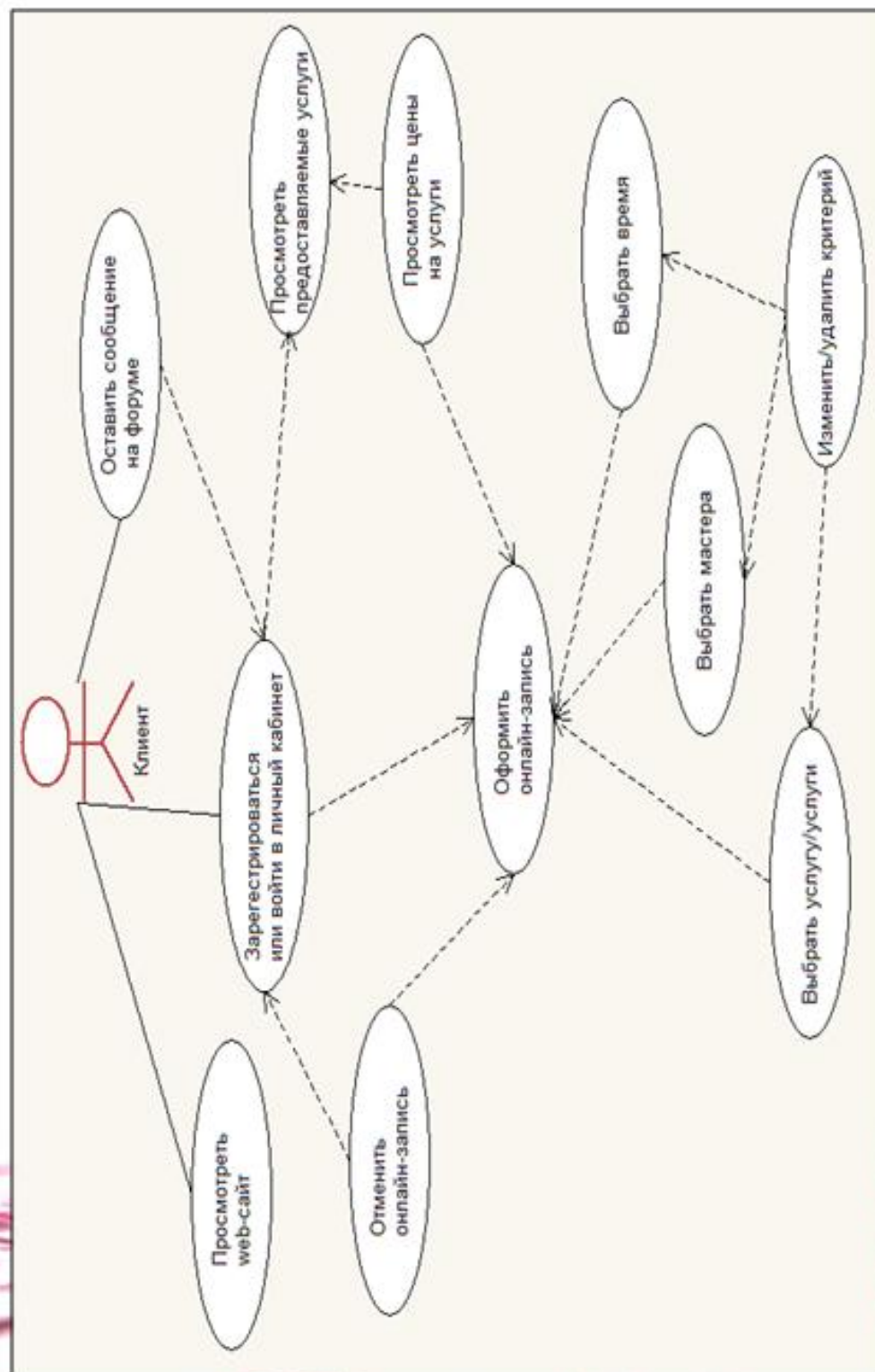


Рисунок 11 – Плакат презентации № 11

	<div data-bbox="464 1328 987 1821"> <p>salon.wp_users</p> <ul style="list-style-type: none"> ID : bigint(20) unsigned user_login : varchar(60) user_pass : varchar(255) user_nicename : varchar(50) user_email : varchar(100) user_url : varchar(100) user_registered : datetime user_activation_key : varchar(255) user_status : int(11) display_name : varchar(250) </div> <div data-bbox="1026 1350 1362 1585"> <p>salon.brons</p> <ul style="list-style-type: none"> id : int(11) tid : int(11) start : int(11) finish : int(11) status : int(11) user : int(11) </div> <div data-bbox="464 808 1406 1272"> <p>salon.wp_posts</p> <ul style="list-style-type: none"> ID : bigint(20) unsigned post_author : bigint(20) unsigned post_date : datetime post_date_gmt : datetime post_content : longtext post_title : text post_excerpt : text post_status : varchar(20) comment_status : varchar(20) ping_status : varchar(20) post_password : varchar(20) post_name : varchar(200) to_ping : text pinged : text post_modified : datetime post_modified_gmt : datetime post_content_filtered : longtext post_parent : bigint(20) unsigned guid : varchar(255) </div> <div data-bbox="464 208 1232 761"> <p>salon.wp_comments</p> <ul style="list-style-type: none"> comment_ID : bigint(20) unsigned comment_post_ID : bigint(20) unsigned comment_author : tinytext comment_author_email : varchar(100) comment_author_url : varchar(200) comment_author_IP : varchar(100) comment_date : datetime comment_date_gmt : datetime comment_content : text comment_karma : int(11) comment_approved : varchar(20) comment_agent : varchar(255) comment_type : varchar(20) comment_parent : bigint(20) unsigned user_id : bigint(20) unsigned </div>	<p>12</p>
--	---	-----------

Рисунок 12 – Плакат презентации № 12



Рисунок 13 – Плакат презентации № 13

Заключение

- 1) исследован рынок салонов красоты и их web-сайтов;
- 2) разработаны функциональные возможности web-сайта;
- 3) разработаны дизайн и эргономика web-сайта студии красоты «Divine Nails».

Рисунок 14 – Плакат презентации № 14